

**PELAYANAN DI BMT EL-LABANA KECAMATAN NGALIYAN
KOTA SEMARANG TAHUN 2018 DALAM PERSPEKTIF ISLAM**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Jurusan Manajemen Dakwah (MD)

oleh :

Fahrudin Fais
Nim. 131311090

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2019**



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Prof. Dr. Hamka km. 2 (Kampus III) Ngaliyan Semarang Telp. (024)
7606405 Semarang 50185

NOTA PEMBIMBING

Lamp : 5 (Lima) Eksemplar Skripsi
Hal : Persetujuan Naskah Skripsi
An. Sdr.a Fahrudin Fais

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Walisongo Semarang

Assalamu 'alaikum warahmatullah wabarakatuh

Setelah membaca, mengadakan koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Fahrudin Fais
Nim : 131311090
Fak/ Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : **Pelayanan Di BMT El-Labana Kecamatan
Ngaliyan Kota Semarang Tahun 2018 Dalam
Perspektif Islam**

Dengan ini telah kami setuju dan memohon agar segera diujikan.
Demikian atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum warahmatullah wabarakatuh

Pembimbing I

Dr. H. Yuvun Affandi, Lc., M.A
NIP. 19600603 199203 2 002

Semarang, 19 Desember 2019

Pembimbing II

Dr. H. Awaludin Pimay, Lc., M.Ag
NIP. 19610727 200003 1 001

SKRIPSI
PELAYANAN DI BMT EL-LABANA KECAMATAN NGALIYAN KOTA
SEMARANG TAHUN 2018 DALAM PERSPEKTIF ISLAM

Disusun Oleh:

Fahrudin Fais
131311090

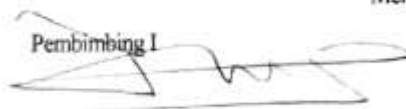
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 19 Desember 2019 dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat
guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Ketua/Penguji I


Dra. Siti Prihatiningtyas, M.Pd
NIP. 19670823 1993303 2 003


Penguji III

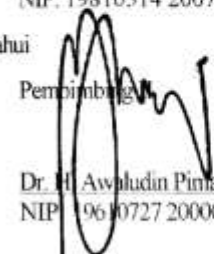
Dr. Hasyim Hasanah, S.Sos I, M.S.I
NIP. 19820203 200710 2 001

Pembimbing I

Dr. H. Yuyun Affandi, Lc., M.A
NIP. 19600603 199203 2 002



Susunan Dewan Penguji
Sekretaris/Penguji II

Dr. H. Awaludin Pinay, Lc., M.Ag
NIP. 19610727 200003 1 001

Penguji IV

Dedy Susanto, S.Sos I, M.S.I
NIP. 19810514 200710 1 001

Mengetahui
Pembimbing II

Dr. H. Awaludin Pinay, Lc., M.Ag
NIP. 19610727 200003 1 001

Disahkan oleh
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Komunikasi
Pada tanggal 19 Desember 2019


Dr. Lilyy Supeta, M.Ag
NIP. 19720419 200112 1 003

MOTTO

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا
تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ.

Artinya : Dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan (Q.s al-Qaṣaṣ: 77).¹

¹ Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahannya Departemen Agama RI, Semarang: Toha Putra Semarang, 2002, hal. 394.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini aku persembahkan untuk:

Kedua Orang Tuaku tercinta

Adik-adikku tercinta

Almamaterku tercinta

**Jurusan Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang
Bapak/Ibu Dosen Tercinta**

Teman-teman seperjuangan

Generasi penerus bangsa

Orang-orang yang mencintai dan menyayangiku

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa, skripsi ini adalah hasil kerja saya sendiri dan didalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi dilembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang dari hasil penerbitan maupun yang belum atau tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan didalamnya tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, 19 Desember 2019

Penulis



Fahrudin Fais
NIM.131311090

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini, yaitu: 1) Untuk mengetahui pelayanan di BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang; dan 2) Untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan di BMT El-Labana dalam persepektif Islam. Sedangkan manfaat dari penelitian ini yaitu, dapat menambah wawasan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, khususnya terkait dengan manajemen dakwah, sebagai bahan masukan atau pertimbangan oleh perusahaan perbankan khususnya dalam pemberian pelayanan untuk mempertahankan loyalitas nasabah.

Metode dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan. Informasi yang didapatkan dalam penelitian ini, menggunakan beberapa metode pengumpulan data, yaitu dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi yang selanjutnya dianalisis menggunakan reduksi data, penyajian data dan kemudian verifikasi data.

Penelitian ini menyimpulkan beberapa hal, yaitu 1) Pihak BMT El-Labana melakukan supervisi atau monitoring, training atau pelatihan, komunikasi, dan bekerja sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya masing-masing, 2) Pihak BMT El-Labana menggunakan beberapa pendekatan, meliputi: **a) *Service excellent*** atau pelayanan prima, diantaranya: *dimensi reliable* (kehandalan), *dimensi responsiveness*, (ketanggapan), *dimensi assurance* (jaminan), *dimensi empathy* (empati), *dimensi tangibles* (bukti fisik); **b) Jemput bola** 3) Pihak BMT El-Labana Kota Semarang melakukan evaluasi tahunan, yakni pada bulan Desember; 4) Pihak BMT El-Labana menyediakan karyawan yang baik, BMT El-Labana menyediakan sarana dan prasarana yang baik pula, pihak BMT El-Labana bertanggung jawab kepada setiap nasabah, pihak BMT El-Labana mampu melayani dengan tepat dan cepat, BMT El-Labana mampu berkomunikasi dengan baik, BMT El-Labana memiliki pengetahuan dan kemampuan, BMT El-Labana berusaha memahami kebutuhan nasabah, BMT El-Labana mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah; dan BMT El-Labana mampu memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi. Kesemua itu dilakukan demi memberikan pelayan terbaiknya kepada para anggota atau mitranya. Di mana pada pelaksanaannya, terdapat nilai-nilai Islam, seperti dalam produk yang ditawarkannya, semua berdasarkan prinsip Islam, berpenampilan sesuai dengan koridor Islam, sapa, salam dan senyum, menyambung tali silaturahmi, memberikan kemudahan bagi anggotanya, dan juga mengaplikasikan 4 sifat Rasulullah, yaitu: shidiq, menjaga integritas pribadi yang bercirikan ketulusan niat, kebersihan hati, kejernihan berfikir, berkata benar, bersikap terpuji, dan mampu jadi teladan; amanah, menjadi terpercaya, peka, obyektif, dan disiplin serta penuh tanggung jawab; fathonah, profesional dengan inovasi, cerdas, trampil dengan semangat belajar dan berlatih yang berkesinambungan, tabligh, kemampuan berkomunikasi atas dasar transparansi, pendampingan dan perberdayaan yang penuh keadilan

Kata Kunci: ***Pelayanan, BMT El-Labana, Islam.***

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur atas kehadiart Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta taufiqnya kepada kita. Dengan bimbingan dan petunjuknya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Sholawat serta salam penulis limpahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan sahabat-sahabatnya.

Sebuah kebahagiaan bagi penulis, karena tugas dan tanggung jawab penulis untuk menyelesaikan studi strata satu (S.1) pada jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang dapat terlaksana dengan baik, dengan judul skripsi: “Pelayanan di BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang Tahun 2018 dalam Perspektif Islam”

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik tanpa ada bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Imam Taufiq, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
2. Bapak Dr. Ilyas Supena., M.Ag., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
3. Ibu Dra. Siti Prihatiningtyas, M. Pd., Selaku ketua jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
4. Ibu Dr. Hj. Yuyun Afandi, Lc., M.A selaku dosen pembimbing I dan Bapak Dr. H. Awaluddin Pimay, L.c., M.A selaku dosen pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, arahan serta waktunya kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang yang telah memberikan ilmu dan pendidikan dengan penuh kesabaran.

6. Kepada Bapak Subhan S.H sebagai pendamping Program Pelayanan di BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang yang telah memberikan izin penelitian serta memberikan kemudahan dan membantu kelancaran dalam penelitian.
7. Jajaran pengurus BMT dan peserta BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang yang telah bersedia untuk diwawancarai.
8. Ayahanda Waji dan Bunda Istianah yang selalu memberikan dukungan dan do'a yang tiada henti, serta kasih sayang kepada penulis.
9. Teman terbaikku Inawati yang selalu mensupport dalam pembuatan skripsi ini.
10. Sahabat-sahabat seperjuangan 2013 Jurusan Manajemen Dakwah yang selalu memberikan do'a untuk penulis.
11. Sahabat-sahabatku yang berada di lingkup pekerjaan yang selalu menjadi penyemangatku dalam menyusun skripsi ini.
12. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, penulis mengucapkan banyak terima kasih atas semua bantuan dan do'a yang diberikan, semoga Allah Swt senantiasa membalas amal baik mereka dengan sebaik-baik balasan atas naungan ridhanya.

Alhamdulillah dengan segala daya dan upaya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang tentunya masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Akhirnya penulis hanya memohon petunjuk dan perlindungan serta berserah diri kepada Allah Swt.

Semarang, 19 Desember 2019.

Penulis

FAHRUDIN FAIS
NIM. 131311090

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
HALAMAN NOTA PEMBIMBING	II
HALAMAN PENGESAHAN	III
HALAMAN MOTTO	IV
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	V
HALAMAN PERNYATAAN.....	VI
HALAMAN ABSTRAKSI.....	VII
KATA PENGANTAR	VIII
DAFTAR ISI.....	X
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
D. Tinjauan Pustaka	8
E. Metode Penelitian.....	10
F. Sistematika Kepenulisan	14
BAB II TEORI TENTANG PELAYANAN DALAM ISLAM	16
A. Pengertian Pelayanan	16
B. Tujuan Pelayanan Prima.....	18
C. Ciri-ciri Pelayanan Prima	18
D. Strategi Pelayanan Prima	20
E. Proses dan Tahapan Pelayanan Prima	21
F. Konsep Pelayanan dalam Islam.....	21
BAB III GAMBARAN UMUM BMT EL-LABANA KECAMATAN	
NGALIYAN KOTA SEMARANG DAN MANAJEMEN	
PELAYANANNYA	29
A. Profil BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang .	29

1. Latar Belakang Berdirinya BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang	29
2. Badan Hukum BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang	30
3. Tujuan Berdirinya BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang	30
4. Visi dan Misi BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang	31
5. Struktur Organisasi BMT El-Labana Kecamatan Ngalian Kota Semarang	31
B. Pelayanan di BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang tahun 2018.....	32
1. Produk-produk BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang	32
2. Pelayanan di BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang tahun 2018	35
BAB IV ANALISIS PELAYANAN DI BMT EL-LABANA KECAMATAN NGALIYAN KOTA SEMARANG DALAM PERSPEKTIF ISLAM	44
A. Analisis Pelayanan di BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang tahun 2018	44
B. Analisis Pelayanan di BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang dalam Perspektif Islam	53
BAB V PENUTUP.....	65
A. Kesimpulan	65
B. Saran-saran.....	67
C. Kata Penutup	68

DAFTAR PUSTAKA
DAFTAR RIWAYAT HIDUP
LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan suatu usaha untuk mencapai tujuan tertentu dengan medayagunakan segala sumber daya baik manusia maupun non manusia dalam suatu organisasi. Segala sumber daya yang semula tidak berhubungan langsung dengan yang lainnya lalu di intregasikan, dihimpun menjadi sistem menyeluruh secara sistematis, terkoordinasi, kooperatif dengan maksud agar tujuan organisasi dapat tercapai melalui pembagian kerja, tugas dan tanggung jawab yang seimbang.²

Penelitian dalam skripsi ini dilatar belakangi oleh suatu pemikiran bahwa semua organisasi, baik yang berbentuk badan usaha swasta, badan yang bersifat publik, maupun lembaga-lembaga sosial kemasyarakatan tentunya memiliki pelayanan tersendiri yang merupakan hasil pemikiran dari pendiriannya. Demikian pula dengan *Baītul Māl wa al-Tamwīl* (BMT) tentunya memiliki pelayanan dalam menjalankan usaha bisnisnya.

Baītul Māl wa al-Tamwīl merupakan suatu organisasi yang berperan dalam bidang bisnis dan juga berperan dalam bidang sosial, untuk lebih mengetahui peran BMT dalam bidang sosial akan terlihat pada definisi *Baitul Māl*, sedangkan untuk peran BMT dalam bidang bisnis akan terlihat dari definisi *Baītul Tamwīl*. *Baītul Tamwīl* adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menghimpun dana masyarakat dalam bentuk tabungan (simpanan) maupun deposito dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan yang berdasarkan prinsip syari'ah dengan melalui mekanisme yang lazim dalam dunia Perbankan. Sebagai lembaga bisnis, BMT lebih mengembangkan usahanya pada sektor keuangan. Dengan adanya usaha komersil menghimpun dan mengelola dana masyarakat, maka seperti halnya Perbankan Syari'ah, kegiatan menghimpun dana BMT menggunakan prinsip

² Abdul Choliq, *Pengantar Manajemen*, Semarang: Rafi Sarana Perkasa, 2011, hal. 25.

wadī'ah, *muḍārabah*, dan *musyārokah*, dan dalam kegiatan penyaluran dana BMT menggunakan prinsip bagi hasil, jual beli (*murābaḥah*, *bai' bistaman ajil*, *salam*, *istiṣna'*) dan sewa-menyewa (*ijārah*) kepada masyarakat. Penghimpun dana yang dilakukan oleh BMT diperoleh melalui simpanan, yaitu dana yang dipercayakan oleh nasabah kepada BMT untuk disalurkan ke sektor produktif dalam bentuk pembiayaan. Simpanan ini dapat berbentuk tabungan *wadī'ah*, simpanan *muḍārabah* jangka panjang dan jangka pendek.³ Ringkasnya, BMT memiliki tiga fungsi pokok dalam operasionalnya, yakni sebagai lembaga penghimpun dana, penyaluran dana dan pelayanan jasa.⁴

Sehubungan fungsi pokok BMT, dalam menjalankan ketiga fungsinya, BMT perlu mengadakan pemasaran atas produk-produk yang dijalkannya guna menarik simpati masyarakat untuk bergabung dengannya. Kesuksesan dalam persaingan ketat antar lembaga keuangan syari'ah bank, non-bank, maupun lembaga keuangan lainnya dapat terpenuhi apabila BMT dapat menciptakan dan mempertahankan nasabahnya. Untuk mencapai tujuan ini, maka BMT memerlukan berbagai usaha agar tujuan yang telah direncanakan dapat tercapai. Salah satu usaha untuk memanjakan nasabahnya ialah melalui pelayanan yang diberikannya. Nasabah dibuat nyaman mungkin dengan keramah-tamahan dan sopan santun dari karyawan BMT tersebut. Nasabah juga dibuat merasa nyaman dalam ruangan yang tidak membosankan dengan fasilitas ruangan yang menyenangkan. Dengan pelayanan yang diberikan pastinya akan lebih banyak menarik simpati masyarakat yang menggunakan jasa yang ditawarkannya.

Agar para nasabah dan calon nasabahnya tetap loyal terhadap, maka lembaga tersebut harus mengemas produk dan jasa yang ditawarkannya agar menarik konsumen atau pelayanan yang diberikan tidak hanya terbatas pada fungsi awal, yakni sebagai lembaga keuangan yang berfungsi untuk menyimpan dan meminjam uang semata. Oleh sebab itu, BMT harus mampu

³ Ilmi Makhalul SM, *Teori dan Praktek Mikro Keuangan Syariah*, Yogyakarta: UII Press, 2002, hal. 67.

⁴ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah; Dari Teori ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani Press, Cet. Ke-1, 2001, hal. 160.

memberikan sebuah pelayanan yang prima, dimana pelayanan prima tersebut dapat dijadikan sebagai sebuah keunggulan atau pelayanan yang mencirikhaskan dari lembaga keuangan tersebut dibandingkan dengan lembaga keuangan lainnya, sehingga hal tersebut dapat menjadikan sebuah lembaga keuangan yang mampu bertahan dalam ketatnya persaingan lembaga keuangan lainnya. Pelayanan yang prima akan menumbuhkan tingkat kepuasan kepada nasabahnya. Seorang nasabah yang merasa puas dengan pelayanannya akan merasa mendapatkan nilai dari penyedia jasa lembaga keuangan. Nilai yang didapat ini berasal dari produk yang ditawarkan, pelayanan yang diberikan, sistem yang dapat mempengaruhi emosi dari pengguna produk atau jasa itu sendiri. Jika nasabah mengatakan bahwa nilai adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan terjadi jika nasabah mendapatkan produk yang berkualitas, dan jika nilai bagi nasabah adalah kenyamanan, maka kepuasan akan datang apabila pelayanan yang diperoleh nasabah benar-benar nyaman.⁵

Lembaga keuangan syari'ah selayaknya memiliki lingkungan kerja yang sejalan dengan hukum syari'ah. Dalam hal etika, misalnya amanah dan siddiq, harus melandasi setiap karyawan sehingga tercermin integritas eksekutif muslim yang baik. Disamping itu, karyawan lembaga keuangan syari'ah harus *skillful dan profesional* (fatanah), dan mampu melakukan tugas secara *team-work* dimana informasi merata diseluruh fungsional organisasi (tabligh). Selain itu, cara berpakaian dan tingkah laku karyawan merupakan cerminan bahwa mereka bekerja dalam sebuah lembaga keuangan yang membawa nama besar Islam, sehingga tidak ada aurat yang terbuka dan tingkah laku yang kasar. Demikian juga dalam menghadapi nasabah, akhlak harus senantiasa terjaga.⁶ Oleh sebab itu, kualitas pelayanan merupakan salah satu unsur indikator bagi konsumen untuk menilai perusahaan yang bergerak dibidang jasa dan keuangan. Nasabah tentunya menginginkan pelayanan yang berkualitas. Untuk menghadapi persaingan antara lembaga keuangan yang semakin ketat, lembaga keuangan harus dapat memberikan kualitas pelayanan yang prima, jika tidak

⁵ Atep Adya Brata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2006, hal. 27.

⁶ Muhammad Syafi'i Antonio, *Op Cit.*, hal. 34.

maka nasabah akan segera berpaling ke lembaga keuangan lain yang dapat memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik.⁷

Sebagai lembaga keuangan syari'ah, BMT El-Labana memiliki tugas memberikan jasa melalui penghimpunan uang (simpanan), penyaluran uang (kredit), serta jasa-jasa keuangan lainnya. Oleh karena itu, BMT El-Labana harus dapat menjaga kepercayaan dari nasabahnya. Kepercayaan nasabah sangat penting bagi berlangsungnya BMT itu sendiri, karena tanpa kepercayaan dari nasabah, sulit bagi BMT untuk dapat hidup dan terus berkembang. Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya tersebut, maka BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang kiranya perlu menjaga citra positif dimata nasabahnya. Citra positif ini dapat dibangun melalui kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan.⁸

Suatu pelayanan pada lembaga keuangan syariah termasuk BMT secara umum sama dengan bank-bank konvensional syariah lainnya akan tetapi disini kebanyakan BMT masih menggunakan cara pelayanan yang hampir sama dengan tahun-tahun sebelumnya atau biasa, termasuk BMT El-Labana. Akan tetapi BMT El-Labana pada masa sekarang masih memiliki jumlah nasabah yang cukup banyak dari masa sebelumnya, hal ini yang menjadikan kepercayaan serta loyalitas nasabah itu penting bagi Lembaga keuangan syariah seperti BMT tersebut dan selanjutnya perlunya mengatur juga memaksimalkan peningkatan pelayanan untuk menambah lebih kepercayaan nasabah. Berikut terdapat data jumlah anggota atau nasabah yang ada dalam BMT El-Labana dari tahun ke tahun sejak 2009 hingga saat ini,

Tahun	Anggota Masuk	Anggota keluar	Total	Akumulasi
2009-2010	120	0	120	120
2011-2012	128	1	127	247
2013-2014	265	16	249	496

⁷ Murti Sumarni, *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Liberty, 2002, hal. 225.

⁸ Kasmir, *Analisis Laporan Keuangan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005, hal. 201.

2015	215	9	206	702
2016	177	19	158	860
2017	152	30	122	982
2018	127	33	94	1076

Sumber berdasarkan data dari pengelola BMT El-Labana Semarang.

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa di BMT El-Labana mengalami kenaikan pada jumlah nasabah atau anggota dari tahun ke tahun hingga sampe sekarang ini, namun juga terjadi kenaikan jumlah anggota yang keluar dari BMT El-Labana, hal ini membuktikan bahwa pelayanan menjadi pengaruh besar untuk mempengaruhi anggota nasabah dari BMT agar para anggota menjadi loyal dan percaya pada BMT El-Labana itu sendiri. Dalam hal ini ketua atau manajer mampu mengatur dan mengetahui bagaimana para nasabahnya dapat menjaga kelayolitasannya terhadap BMT dan pengarahan terhadap anggota di dalam BMT sehingga nantinya terjadi timbal balik yang baik dan efektif serta mendapatkan manfaat lebih untuk perubahan BMT El-Labana kedepannya.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan di lembaga keuangan, seperti BMT El-Labana dalam hubungannya dengan kepuasan nasabah adalah pelayanan prima. Pelayanan prima yang berkaitan dengan pelayanan yang optimal dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Dimana menurut Atep Adya Brata, bahwa layanan prima bertitik tolak pada pelaku bisnis untuk memberikan layanan terbaiknya sebagai wujud kepedulian perusahaan kepada konsumen atau nasabahnya.⁹ Tujuan pelayanan prima adalah membangun kesetiaan nasabah atau *customer loyalty* agar tetap menjaga dan merawat nasabah merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhannya atas keinginannya. Pelayanan dengan standar kualitas tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan nasabah setiap saat, secara konsisten dan akurat.¹⁰

⁹ Atep Adya Brata, Op Cit., hal. 25.

¹⁰ Nina Rahmawati, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010, hal. 8

Kualitas pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memenuhi 3 unsur pokok, yakni sikap (*Attitude*), perhatian (*Attention*), dan tindakan (*Action*). Oleh karena itu, kepuasan nasabah merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien dan lebih efektif. Tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan merupakan faktor penting yang mengembangkan suatu sistem penyedia pelayanan yang tanggap terhadap keluhan nasabah, meminimalkan proses, waktu serta memaksimalkan pelayanan terhadap nasabahnya. Terciptanya kualitas pelayanan, tentunya akan menciptakan kepuasan pada nasabah terhadap pelayanan yang diberikannya. Kualitas pelayanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara pihak BMT sebagai penyedia jasa, semisal simpan pinjam dengan para nasabahnya. Hal ini memberikan dasar yang baik untuk terciptanya kepuasan nasabah dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mount*) yang menguntungkan bagi pihak BMT itu sendiri sebagai penyedia jasa.

Mengacu pada hal-hal di atas, dapat ditegaskan bahwa Islam memberikan apreasi tinggi terhadap pelayanan, tinggal bagaimana manusia menerapkannya. Kemudian dari latar belakang di atas, dapat penulis ambil sebagai bahan penelitian untuk dijadikan kajian penulisan skripsi dengan judul “Pelayanan di BMT El-Lebana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang Tahun 2018 dalam Perspektif Islam”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan di BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang ?
2. Bagaimana pelayanan di BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang dalam persepektif Islam ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

Tujuan yang hendak dicapai dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan di BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang.
- b. Untuk mengetahui pelayanan di BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang dalam perspektif Islam ?

2. Manfaat

Kegunaan yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Kegunaan teoritis
 1. Dapat digunakan untuk bahan referensi bagi peneliti lain yang akan mengadakan penelitian yang berhubungan dengan masalah yang sama dan juga di harapkan dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian yang sejenis lebih lanjut.
 2. Bagi penulis dapat menambah wawasan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, khususnya terkait dengan manajemen dakwah.
- b. Kegunaan praktis
 1. Sebagai bahan masukan atau pertimbangan oleh perusahaan perbankan khususnya dalam pemberian pelayanan untuk mempertahankan loyalitas nasabah.
 2. Sebagai kontribusi pengetahuan tentang pelayanan dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

D. Telaah Pustaka

Untuk menghindari adanya asumsi plagiatiasi, maka berikut ini penulis paparkan beberapa pustaka yang berhubungan dengan penelitian yang akan penulis teliti:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Ifa Khairul Janah dengan judul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BMT*

Amanah Weleri”. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Dari hasil pengolahan data diperoleh regresi linier sederhana $Y = -1,213 + 0,279X$ dan besarnya pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah adalah 73,7%. Berdasarkan uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berdasarkan koefisien determinasi dapat diketahui bahwa variabel independen menjelaskan variabel dependen sebesar 73,7%, sedang yang 26,30% dijelaskan oleh variabel lain yang dalam hal ini tidak menjadi bahan penelitian.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Wahyu Setiyono dan Muhammad Yunanto dengan judul “*Hubungan Implementasi Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Kc. Bank DKI Syari'ah Wahid Hasyim)*”. Dalam penelitian ini diperoleh, bahwasannya secara umum hasil dari pengolahan data berdasarkan pendapat para responden Bank DKI Syari'ah dengan menggunakan uji kerelasi spearman menunjukkan bahwa variabel-variabel dari pelayanan prima berhubungan signifikan terhadap kepuasan nasabah apabila dirangking yaitu: tanggung jawab, ketepatan, tindakan, kemampuan, penampilan, sikap, perhatian dan kenyamanan. Selanjutnya implementasi program pelayanan prima yang dilakukan oleh pihak Bank DKI Syari'ah, sesuai variabel-variabel pelayanan prima yang diteliti, pada umumnya implementasi pelayanan prima yang dilakukan oleh pihak bank sudah dilakukan dalam melayani kebutuhan nasabah yang akan bertransaksi. Apabila dilihat dari segi variabel pelayanan prima yang digunakan dalam penelitian ini, seperti: kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab, kenyamanan dan ketepatan pegawai atau staf Bank DKI Syari'ah.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Suindrawati dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Mengambil Pinjaman di Koperasi BMT Surya Kencana Kecamatan Jambon Ponorogo*”. Hasil dari penelitian ini ialah, Bentuk perhatian dan loyalitas dari para pegawai Koperasi BMT dalam melayani konsumen yang datang ke lokasi usaha, kemudian apa yang diinginkan konsumen akan diberikan pelayanan

secara maksimal, dengan harapan konsumen tersebut terus setia menjadi pelanggan koperasi BMT Jambon. Hal ini perlu disadari bahwa selama ini para konsumen tersebut benar-benar turut membesarkan keberadaan Koperasi BMT Jambon, mulai dari awal berdiri sampai sekarang ini. Dengan perlakuan yang demikian ini akan membuat para konsumen merasa tertarik untuk datang lagi ke Koperasi BMT Jambon untuk melakukan pemenuhan beberapa kebutuhan khususnya dalam hal menginginkan mendapatkan permodalan usahanya dari Koperasi BMT Jambon tersebut. Pengambilan keputusan konsumen dalam memilih Koperasi BMT sebagai tempat meminjam permodalan usaha merupakan suatu hal yang sangat baik bagi Koperasi dan hal ini akan menguntungkan, sehingga perlu dilakukan perhatian yang serius agar konsumen dapat bertahan lebih lama menjadi pelanggan koperasi BMT tersebut. Berdasarkan hasil pembahasan dengan menggunakan koefisien regresi diperoleh hasil : $Y = 21,047 + 0,324 X_1 + 0,347 X_2 + 0,543 X_3 + 0,421 X_4 + 0,564 X_5 + e$ Berdasarkan dari persamaan regresi linier berganda tersebut dapat dilihat arah hubungan dari variable bukti fisik (X_1), kehandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4) dan empati (X_5) yang ditunjukkan bahwa X_1 , X_2 , X_3 , X_4 dan X_5 bertanda positif yang menunjukkan bahwa setiap penambahan atau kenaikan pada masing-masing variable tersebut akan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dari anggota koperasi dalam mengambil pinjaman di Koperasi BMT Surya Kencana Kecamatan Jambon Ponorogo. Dari hasil analisis dapat disampaikan besarnya nilai korelasi secara kumulatif atau korelasi secara bersama-sama antara variabel independen terhadap variabel dependen diperoleh sebesar (r) 0,936 kemudian dikuadratkan menjadi (r^2) = 0,876. Sehingga dapat disampaikan keterangan bahwa terdapat korelasi atau hubungan yang kuat antara variabel independen (yaitu variabel X_1 , variabel X_2 , variabel X_3 , variabel X_4 dan variabel X_5) terhadap variabel dependen (variabel Y) yaitu nilai (r^2) sebesar 0,876, nilai tersebut adalah merupakan nilai korelasi secara determinasi.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Siti Rohmah dengan judul, *“Kepercayaan Nasabah Terhadap Sirela (Simpanan Sukarela) Pada BMT*

Harapan Umat Pati”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Kesimpulan dari penelitian ini, bahwa kepercayaan terhadap simpanan sukarela pada BMT HARUM Pati secara umum dapat dikategorikan baik, akan tetapi masih banyak yang ragu-ragu mengenai sistem bagi hasilnya, disebabkan oleh kurangnya pemahaman nasabah tentang Lembaga Keuangan Syariah. Hal ini menyebabkan tidak berkembangnya BMT HARUM Pati nasabah.

Dari beberapa penelitian di atas, belum ada yang memiliki persamaan judul yang akan penulis teliti. Oleh sebab itu, penelitian ini layak untuk dilakukan.

E. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat kualitatif. Prosedur penelitian lapangan yang menghasilkan data deskriptif, yang berupa data-data tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.¹¹

Metode penelitian merupakan cara kerja untuk dapat memahami obyek yang menjadi sasaran atau tujuan penelitian. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan berbagai metode penelitian.

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini ialah penelitian deskriptif kualitatif, karena data-data yang diperoleh adalah data kualitatif, yakni berupa kata-kata atau tulisan bukan dari angka. Metode kualitatif juga dapat digunakan untuk mengungkap dan memahami sesuatu di balik fenomena yang sedikit-pun belum diketahui dan dapat digunakan untuk mendapatkan wawasan tentang sesuatu yang baru sedikit diketahui serta memberikan rincian yang kompleks tentang fenomena yang sulit diungkapkan oleh metode-metode lain. Dan penulis akan melakukan penelitian pada BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang.

2. Sumber Data

¹¹ Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosda Karya, hal. 3.

Data adalah segala keterangan (informasi) mengenai semua hal yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Dengan demikian, tidak semua informasi atau keterangan merupakan data penelitian. Data hanyalah sebagian saja dari informasi, yakni hanya hal-hal yang berkaitan dengan penelitian.¹² Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

a. Sumber data primer

Sumber primer adalah sumber yang berasal dari responden, baik melalui wawancara maupun data lainnya. Sumber data primer penulis dapatkan dari objek penelitian yang penulis teliti. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukur atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari. Data-data penelitian dikumpulkan peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian.¹³ Penelitian ini yang dijadikan sumber data primer adalah pimpinan atau manajer dan anggota di BMT El-Labana Kota Semarang.

b. Sumber data skunder

Sumber sekunder adalah sumber data tambahan sebagai penunjang, dan didapatkan dari berbagai bahan yang tidak langsung berkaitan dengan objek dan tujuan dari penelitian ini. Bahan tersebut diharapkan dapat melengkapi dan memperjelas data-data primer, seperti buku, artikel, jurnal penelitian dan lain-lain. Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumber data sekunder.¹⁴ Sumber data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari buku, jurnal, artikel, arsip, dokumen dan berbagai literatur yang berkaitan dengan kajian yang penulis angkat.

¹² Muhammd Idris, *Metode Penelitian Ilmu-ilmu Sosial (Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif)*, Yogyakarta: Erlangga, 2009, hal. 61.

¹³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Bina Aksara, 2012, hal. 120.

¹⁴ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta, Cet. Ke-10, 2013, hal. 225.

3. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Adapun metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut,¹⁵ yakni:

a. Wawancara

Wawancara adalah suatu kegiatan pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan cara menanyakan secara langsung pada sumber primer.¹⁶ Penelitian ini peneliti menggunakan wawancara bentuk terbuka dan langsung artinya kepada pimpinan, pegawai di BMT El-Labana dan sebagian nasabah dapat menjawab pertanyaan secara bebas dengan kalimatnya sendiri. Sedangkan secara langsung maksudnya wawancara langsung ditujukan kepada orang yang diminta pendapat keyakinan atau diminta untuk menceritakan tentang pelayanan di BMT El-Lebana Kota Semarang. Metode ini dipergunakan untuk mendapatkan data tentang pelayanan di BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang.

b. Observasi

Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.¹⁷ Oleh sebab itu, observasi dilakukan terhadap sejumlah peristiwa dan objek yang terkait tentang pelayanan di BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang. Seperti melihat hal-hal yang berhubungan mengenai pelayanan langsung, contoh: kasir melakukan pelayanan terhadap anggota yang hendak bertransaksi dan pelayanan penawaran produk serta jemput bola di lingkup masyarakat.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen yang berbentuk karya seni misalnya, yang dapat berupa gambar, patung,

¹⁵ Ibid., hal. 138.

¹⁶ Ibid., hal. 20.

¹⁷ Ibid., hal. 309.

film dan lain-lain.¹⁸ Di dalam penelitian ini yang didokumentasikan berupa dokumen-dokumen BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang yang diperlukan penulis untuk melengkapi data dan lain sebagainya.

4. Metode Analisis Data

Setelah data terkumpul semua, langkah selanjutnya yaitu menganalisis data dan mengambil kesimpulan dari data yang telah ada. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik deskriptif kualitatif.¹⁹ Alur analisis mengikuti model analisis interaktif sebagaimana diungkapkan Miles dan Huberman sebagaimana dikutip oleh Sugiono, yakni:

a. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah penulis untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Setelah data terkumpul, selanjutnya tahap reduksi data yang mengarah untuk memecahkan masalah, penemuan, pemaknaan atau untuk menjawab rumusan permasalahan penelitian tentang manajemen pelayanan di BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang.

Kemudian menyederhanakan dan menyusun secara sistematis dan menjabarkan hal-hal penting yang berkaitan dengan penelitian ini tentang hasil. Pada reduksi data, hanya temuan data temuan yang berkenaan dengan manajemen pelayanan di BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang. Dengan kata lain reduksi data digunakan untuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan dan membuang yang tidak penting, serta mengorganisasikan data, sehingga memudahkan peneliti untuk menarik kesimpulan.

b. Display Data

¹⁸ Ibid., hal. 240.

¹⁹ Ibid., hal. 14.

Setelah data direduksi, langkah analisis selanjutnya adalah display data. Display data dalam penelitian ini merupakan sekumpulan informasi yang tersusun mengenai hal-hal yang berkaitan dengan manajemen pelayanan di BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang. Display data diarahkan agar hasil reduksi terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan sehingga semakin mudah dipahami. Display data dalam bentuk uraian naratif untuk mempermudah peneliti dalam memahami apa yang terjadi. Pada langkah ini penulis berusaha menyusun data yang relevan sehingga informasi yang didapat dan disimpulkan memiliki makna tertentu untuk menjawab masalah penulis.

c. Verifikasi dan Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan selama proses penelitian berlangsung seperti halnya proses reduksi data, setelah data terkumpul cukup memadai, maka selanjutnya diambil kesimpulan sementara, dan setelah data benar-benar lengkap, maka diambil kesimpulan akhir.²⁰

5. Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data dalam penelitian ini adalah triangulasi data. Triangulasi data adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu.²¹ Dalam pelaksanaannya peneliti melakukan pengecekan data yang berasal dari wawancara dengan anggota (selain manajer).

F. Sistematika Kepenulisan

Untuk mempermudah pembahasan dan lebih terarah pembahasannya serta memperoleh gambaran penelitian secara keseluruhan, maka penulis menyampaikan sistematika penulisan skripsi ini secara global dan sesuai dengan petunjuk penulisan skripsi fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN

²⁰ Ibid., hal. 334-344.

²¹ Lexy J Moloeng, Op Cit., hal. 330.

Walisongo Semarang. Adapun sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari lima bab, tiap bab terdiri dari beberapa sub bab, yakni:

Bab I merupakan pendahuluan, yang berisi: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metodologi penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

Bab II membahas tentang kajian teori tentang pelayanan yang berisi; pengertian pelayanan, tujuan pelayanan prima, ciri-ciri pelayanan prima, strategi pelayanan prima, proses dan tahapan pelayanan prima dan konsep pelayanan dalam Islam.

Bab III terdiri dari dua sub bab, bab pertama tentang gambaran umum BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang yang meliputi sejarah perusahaan, visi dan misi, prinsip kerja, budaya kerja, struktur organisasi, produk simpan pinjam dan pelayanan di BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang.

Bab IV terdiri dari dua sub bab, bab pertama berisi analisis pelayanan di BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang dan Analisis pelayanan BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang dalam perspektif Islam.

Bab V merupakan penutup yang terdiri dari tiga sub bab, bab pertama kesimpulan, kedua saran-saran atau rekomendasi, dan sub bab ketiga berisi kata penutup.

BAB II

TEORI TENTANG PELAYANAN DALAM ISLAM

A. Pengertian pelayanan

Pelayanan merupakan kegiatan yang diberikan, ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki. Kualitas layanan merupakan salah satu unsur indikator bagi konsumen untuk menilai perusahaan yang bergerak dibidang jasa dan keuangan. Nasabah tentunya menginginkan pelayanan yang berkualitas. Untuk menghadapi persaingan antara lembaga perbankan yang semakin ketat, bank harus dapat memberikan kualitas pelayanan yang prima, jika tidak, maka nasabah akan segera berpaling ke bank yang lain yang dapat memberikan kualitas layanan yang lebih baik.²²

Pelayanan kepada nasabah merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari perusahaan, karena pelayanan nasabah merupakan salah satu bagian untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas produk dan layanan yang dikehendaki oleh nasabah, sehingga kualitas pelayanan menjadi prioritas utama bagi bank. Nasabah selalu menilai suatu layanan yang diterimanya dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan. Suatu kepuasan dari sebuah pelayanan harus disertai dengan loyalitas nasabah. Kepuasan nasabah menyangkut apa yang diungkapkan oleh nasabah tentang pandangan atau opini dan harapan terhadap pelayanan yang diperoleh. Sedangkan loyalitas berhubungan dengan apa yang dilakukan nasabah setelah berinteraksi dalam suatu proses layanan perbankan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan nasabah dan berakhir pada prestasi nasabah. Semua yang menerima pelayanan, baik menghimpun dana maupun menggunakan jasa perbankan akan memberikan penilaian yang berbeda-beda terhadap pelayanan yang diterimanya. Hal ini karena pelayanan yang diberikan oleh pihak bank memiliki karakteristik yang beragam.

²² Murti Sumarni, *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Liberty, 2002, hal. 225.

Pelayanan prima adalah layanan yang membuat pelanggan atau nasabah merasa penting, karena pelanggan atau nasabah diposisikan sebagai mitra. Pelayanan prima adalah pelayanan terpadu yang ramah, tepat, cepat yang mengutamakan kepuasan pelanggan secara optimal.²³ Arti kepuasan konsumen atau nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasannya merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja produk atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Sehingga tingkat kepuasannya merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang ia rasakan dan harapkan.

Pada awalnya konsep layanan prima timbul dari kreatifitas para pelaku bisnis yang kemudian diikuti organisasi lain dan instansi pemerintah. Budaya pelayanan prima dapat dijadikan acuan dalam berbagai aspek kehidupan.

Pelayanan prima sangat penting dalam sebuah perusahaan, untuk mengembangkan perusahaan atau instansi atau organisasi yang unggul dan berkualitas serta memberdayakan masyarakat, sehingga akan memberikan kepercayaan terhadap perusahaan. Pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan perbankan, dalam proses menjalankan perusahaan, organisasi, maupun instansi pelayanan yang maksimal terhadap nasabah atau rekan kerja sangat diutamakan.

Pelayanan yang prima tersebut akan menimbulkan tingkat kepuasan nasabah. Seorang nasabah yang puas adalah nasabah yang merasa mendapatkan nilai dari penyedia jasa dalam hal ini perbankan syariah. Nilai ini dapat berasal dari produk, pelayanan, sistem maupun sesuatu yang bersifat emosi. Jika nasabah mengatakan bahwa, nilai adalah produk perbankan yang berkualitas, maka kepuasan terjadi jika nasabah mendapatkan produk yang berkualitas. Jika nilai nasabah kenyamanan, maka kepuasan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar nyaman.

²³ Atep Adya Brata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2006, hal. 27.

B. Tujuan Pelayanan Prima

Tujuan pelayanan prima adalah membangun kesetiaan pelanggan atau *customer loyalty* tetap menjaga dan merawat agar nasabah merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhannya atas keinginannya, dan juga agar nasabah tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkannya.²⁴

Tujuan pelayanan prima yang lain adalah memberikan pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat. Dalam pelaksanaannya karena pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik dan pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*), sehingga apabila perusahaan memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pelanggan, maka akan menghasilkan berbagai macam keuntungan diantaranya:

- a. Pelanggan dapat menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan;
- b. Perusahaan dapat memahami kebutuhan serta harapan pelanggan;
- c. Perusahaan dapat bertahan hidup dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin pesat.²⁵

C. Ciri-ciri Pelayanan Prima

Beberapa ciri-ciri pelayanan prima yang harus diikuti oleh karyawan dalam memberikan pelayanan untuk nasabah, yakni:

1. Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan nasabah sangat bergantung dari karyawan yang melayaninya, hendaknya seorang karyawan dalam melayani nasabah harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah agar nasabah semakin tertarik dengan produk yang sedang ditawarkannya.

2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Setiap nasabah menginginkan pelayanan yang berbeda-beda sesuai dengan kebutuhannya, namun intinya ialah seorang nasabah ingin memperoleh pelayanan secara prima, jadi selain karyawan yang mempunyai

²⁴ Nina Rahmawanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010, hal.8

²⁵ Ibid., hal. 11.

kualitas dan kuantitas, sarana dan prasarana perusahaan juga penting dan harus diperhatikan.

3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah

Dalam menjalankan kewajibannya, karyawan harus mampu melayani nasabah hingga tuntas. Nasabah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkan oleh nasabah.

4. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani nasabah diharapkan karyawan mampu melayani secara tepat, cepat, dan sesuai prosedur. Layanan yang diberikan harus sesuai jadwal dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan nasabah.

5. Mampu berkomunikasi dengan baik

Karyawan harus mampu berkomunikasi yang baik dengan nasabah. Komunikasi yang baik di sini ialah, setiap karyawan harus mampu menjelaskan kepada nasabah dengan tutur kata yang halus, sopan dan mudah untuk dipahami.

6. Memiliki pengetahuan dan kemampuan

Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan. Demikian pula dengan ketepatan dan keakuratan dalam bekerja juga akan terjamin.

7. Berusaha memahami kebutuhan nasabah

Karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah. Karyawan harus lebih dulu berusaha untuk mengerti kemauan nasabah dengan cara mendengar penjelasan, keluhan atau kebutuhan nasabah secara baik agar pelayanan terhadap keluhan atau keinginan yang diharapkan nasabah tidak salah.

8. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Kepercayaan nasabah maupun calon nasabah kepada perusahaan mutlak diperlukan, hal ini penting untuk kelangsungan kinerja perusahaan. Menjaga kepercayaan nasabah lama dapat dengan memberikan pelayanan yang baik, salah satunya dengan tidak mengabaikan keberadaannya.

9. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Menjaga kerahasiaan nasabah sama artinya dengan menjaga rahasia perusahaan. Menjaga rahasia nasabah merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada perusahaan.²⁶

D. Strategi Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan *service excellent* yang mana memiliki strategi dalam pelayanannya. Kata *service* dapat diolah menjadi sebuah strategi yang mana kata tersebut akan menjadi kata atau kalimat yang akan lebih bermakna dengan cara menguraikan tiap hurufnya. Penguraian kata *service* pada pelayanan prima sebagai berikut:

- 1) “S” *self awareness*, yakni menanamkan kesadaran diri sehingga dapat memahami posisi agar mampu memberikan pelayanan dengan benar;
- 2) “E” *enthusiasm*, yakni melaksanakan pelayanan dengan penuh gairah;
- 3) “R” *reform*, yakni memperbaiki kinerja pelayanan dari waktu ke waktu;
- 4) “V” *value*, yakni memberikan pelayanan yang memiliki nilai tambah;
- 5) “I” *impressive*, yakni menampilkan diri secara menarik tetapi tidak berlebihan;
- 6) “C” *care*, yakni memberikan perhatian atau kepedulian kepada pelanggan secara optimal;
- 7) “E” *evaluation*, yakni mengevaluasi pelayanan yang sudah diberikan.²⁷

Jadi, strategi dalam pelayanan prima yang harus dilakukan oleh *customer service* atau semua orang yang berhubungan dengan nasabah, harus menanamkan pada dirinya sendiri akan kesadaran diri untuk memberikan pelayanan dengan penuh antusias. Pelayanan yang baik akan memberikan nilai tambah ini dapat dicapai dengan memberikan perhatian secara optimal dan berguna dalam memperbaiki dan mengevaluasi kinerja pelayanan yang diberikan oleh bank kepada nasabahnya.

²⁶ M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2010, hal. 211.

²⁷ Atep Adya Brata, Op Cit., hal. 18-19.

E. Proses dan Tahapan Pelayanan Prima

Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang penting bagi keberlangsungan dan citra perusahaan. Proses dan tahapan dalam pelayanan prima adalah:

1. Tunjukkan segenap sikap positif kepada orang lain atau pelanggan

Menunjukkan sikap yang positif kepada pelanggan dapat melalui penampilan fisik bahasa tubuh, bunyi suara saat menggunakan alat bantu kantor.

2. Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan

Langkah dalam mengidentifikasi kebutuhan pelanggan adalah identifikasi kebutuhan dasar manusia (pengertian), membaca kebutuhan pelanggan (perhatian), mengatur waktu pelayanan (tepat waktu), situasi dan kondisi, kepekaan dan empati (mendengarkan).

3. Aplikasi diri pengidentifikasi kebutuhan pelanggan.

Pengaplikasian diri dalam mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dapat dilakukan dengan mengambil inisiatif untuk memperluas tanggung jawab, berkomunikasi dengan jelas, pengertian, pelanggan disambut dengan baik, menciptakan lingkungan yang baik, menciptakan lingkungan yang menyenangkan.

4. Ada pengakuan kepuasan dari pelanggan yang dilayani

Pengakuan kepuasan dari pelanggan dapat didapat dengan cara tuntaskan semua kebutuhan pelanggan, ambil langkah ekstra bagi pelayanan, beri sikap yang menjadikan pelanggan berada di pihak anda.²⁸

F. Konsep Pelayanan dalam Islam

Pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya. Hal ini menjelaskan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain.²⁹ Memberikan

²⁸ Nina Rahmayanty, Op Cit., hal. 89.

²⁹ Atep Adya Brata, Op Cit., hal. 52.

pelayanan terbaik kepada para nasabah adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Hal ini dilukiskan oleh Allah Swt dalam surah al-Maidah ayat dua, yakni:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ

الْعِقَابِ (الْمَائِدَةُ: 2).

Artinya: Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh Allah sangat berat siksaan-Nya (Q.s al-Maidah: 2).³⁰

Melalui ayat di atas Allah memerintahkan kepada kita untuk saling menolong didalam “koridor mengerjakan kebajikan dan takwa” dan Allah melarang sebaliknya. Jika kita melanggar ketentuan Allah, maka hukuman akan diberikan dan “sesungguhnya Allah Swt amat berat siksa-Nya”. Jadi interaksi itu boleh dilakukan kapanpun dan dengan siapapun selama tidak melanggar batasan di atas. Selain itu Nabi Muhammad saw memerintahkan kepada kita agar berusaha untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama, bahkan Ia menjadikan “bermanfaat bagi sesama” sebagai parameter baik tidaknya kualitas iman seseorang. Hal ini ia kemukakan dalam sebuah hadis yang diriwayatkan oleh sahabat Jābir bin Abdillāh “Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi sesamanya”. Dalam kitab *Ṣaḥīḥ Muslim* sahabat Abū Hurairah r.a meriwayatkan sebuah hadis yang berbunyi:

وَعَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ - صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: مَنْ نَفَسَ عَنْ

مُسْلِمٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ، وَمَنْ يَسَّرَ عَلَى

مُعْسِرٍ يَسَّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ، وَمَنْ سَتَرَ مُسْلِمًا سَتَرَهُ اللَّهُ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ،

وَاللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا كَانَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ أَخِيهِ (أَخْرَجَهُ مُسْلِمٌ).

³⁰ Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahannya Departemen Agama RI, hal. 106.

Artinya: Dari Abī Huraīrah r.a telah berkata: Rasulullah saw bersabda: Barangsiapa yang melepaskan satu kesusahan seorang mukmin, maka Allah akan melepaskan darinya kesusahan pada hari kiamat, barangsiapa yang menjadikan mudah urusan orang lain, maka Allah akan memudahkannya di dunia dan akhirat. Barangsiapa yang menutupi aib seorang muslim, maka Allah akan menutupi aibnya di dunia dan di akhirat. Allah senantiasa menolong hamba-Nya selama hambanya itu suka menolong saudaranya (HR. Muslim).³¹

Hadis tersebut menjelaskan kepada kita tentang keutamaan yang didapatkan seseorang jika dia mau memberikan bantuan dan pelayanan kepada sesama demi untuk memenuhi kebutuhan mereka. Baik pertolongan dalam bidang materi, berbagi ilmu, bahu membahu mengerjakan sesuatu, memberikan nasihat dan lain sebagainya.³²

Dalam upaya memberikan pelayanan terhadap nasabah sangat penting dan dianjurkan. Karena dalam Islam sudah dijelaskan dalam al-Qur'an dan al-Hadis bahwa pelayanan yang baik kepada sesama adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Dalam agama Islam, mengajarkan pada insan tentang etika dalam berbisnis yaitu seperti yang telah diteladani Rasulullah saw, di mana sewaktu muda Ia berbisnis dengan memperhatikan kejujuran, keramahan, menerapkan prinsip bisnis Islami dalam bentuk nilai-nilai shiddiq, fathanah, amanah, dan tabligh.³³ Keempat hal yang menjadi *key succes factors* (KSF) dalam mengelola suatu bisnis agar mendapat celupan nilai-nilai moral yang tinggi, diantaranya:³⁴

- 1) **Siddiq** (benar atau jujur), berarti jika dia seorang pelayan, sifat siddiq haruslah menjiwai seluruh perilakunya dalam melakukan pelayanan, dalam berhubungan dengan para nasabah, dalam bertransaksi dengan nasabah, dan

³¹ Muḥammad bin Ismā'īl al-Amīrī Al-Ṣan'ānī, *Subul Al-Salām Syarah Bulugh Al-Marām*, Terj. Ali Nur Medan, dkk, *Subulus Salam Syarah Bulughul Maram*, Jakarta: Dārussunnah Press, Cet. Ke-I, Juz II, 2008, hal. 637.

³² Rafidah, *Peran Baitul Mal wa Tamwil dalam Pemberdayaan Ekonomi Umat*, Jurnal Al-Nahdhah; Jurnal Pendidikan dan Hukum Islam, 2014, hal. 35.

³³ Veitzal Rivai, dkk, *Commercial Bank Managemen; Manajemen Perbankan dari Teori ke Praktek*, Jakarta: Rajawali Press, Cet. Ke-1, 2013, hal. 236.

³⁴ Hermawan Kartajaya, *Hermawan Kartajaya on Marketing Mix Seri 9 Elemen Marketing*, Bandung: Mizan Pustaka, 2006, hal. 132.

dalam membuat perjanjian dengan mitra bisnisnya. Dia senantiasa mengedepankan kebenaran informasi yang diberikan dan jujur dalam menjelaskan keunggulan produk-produk yang dimiliki. Sikap jujur berarti selalu melandaskan ucapan, keyakinan, serta perbuatan berdasarkan ajaran Islam. Tidak ada kontradiksi dan pertentangan yang disengaja antara ucapan dan perbuatan. Oleh karena itu, Allah Swt memerintahkan orang-orang yang beriman untuk senantiasa memiliki sifat siddiq dan juga dianjurkan untuk menciptakan lingkungan siddiq. Sebagaimana Firman Allah Swt, yaitu:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَكُونُوا مَعَ الصَّادِقِينَ (التَّوْبَةُ: 119).

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kepada Allah, dan bersamalah kamu dengan orang-orang yang benar (Q.s al-Taubah: 119).³⁵

Dalam dunia bisnis, kejujuran bisa juga ditampilkan dalam bentuk kesungguhan dan ketetapan (*mujāhalah* dan *itqan*), baik ketetapan waktu, janji, pelayanan, pelaporan, mengakui kelemahan dan kekurangan (tidak ditutup-tutupi) yang kemudian diperbaiki secara terus-menerus, serta menjauhkan diri dari berbuat bohong dan menipu (baik kepada diri sendiri, teman sejawat, perusahaan maupun nasabah dan lain sebagainya).

- 2) **Amanah** (terpercaya atau kredibel), berarti bertanggungjawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban. Amanah ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan yang optimal, dan ihsan (kebajikan) dalam segala hal.³⁶ Allah Swt berfirman:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ

إِنَّ اللَّهَ نَعِمًا يَعْظُمُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا (النِّسَاءُ: 58)

Artinya: Sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil.

³⁵ Al-Qur'an dan Terjemahnya, Op Cit., hal. 206.

³⁶ Veitzal Rivai, dkk, Op Cit., hal. 236.

Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar, Maha Melihat (Q.s al-Nisa: 58).³⁷

- 3) **Fatonah** (cerdas), berarti dalam bisnis, implikasi sifat fatonah adalah bahwa segala aktifitas perusahaan harus dengan kecerdasan, dengan mengoptimalkan semua potensi akal yang ada untuk mencapai tujuan. Memiliki sifat jujur, benar, dan bertanggungjawab saja tidak cukup dalam mengelola bisnis secara profesional. Para pelaku bisnis syari'ah juga harus memiliki sifat fatonah, yaitu cerdas, cerdik, dan bijaksana, agar usahanya lebih efektif dan efisien serta mampu menganalisis situasi persaingan (*competitive setting*) dan perubahan-perubahan (*change*) di masa mendatang.³⁸ Sifat fatonah bisa digambarkan seperti sifat profesional, yaitu dengan bekerja secara maksimal dan penuh komitmen dan keunggulan.³⁹ Sifat profesionalisme ini digambarkan dalam al-Qur'an surah al-Isra' ayat 84, yakni:

قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا (الْإِسْرَاءُ: 84)

Artinya: Katakanlah (Muhammad), “Setiap orang berbuat sesuai dengan pembawaannya masing-masing”, maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya (Q.s al-Isra': 84).⁴⁰

- 4) **Tabligh** (komunikatif), berarti komunikatif dan argumentatif. Orang memiliki sifat tabligh akan menyampaikan dengan benar dan tutur kata yang tepat.⁴¹ Kesopanan dan keramahan merupakan inti dalam memberikan pelayanan kepada para nasabah. Hal ini ditegaskan dalam al-Qur'an surah al-Taha ayat 44, yakni:

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ (طه: 44)

³⁷ Al-Qur'an dan Terjemahnya, Op Cit., hal. 87.

³⁸ Hermawan Kartajaya, Op Cit., hal. 129-130.

³⁹ Didin Hafidhuddin, dkk, *Manajemen Syari'ah dalam Praktek*, Jakarta: Gema Insani, 2003, hal. 63.

⁴⁰ Al-Qur'an dan Terjemahannya, Op Cit., hal. 290.

⁴¹ Hermawan Kartajaya, Op Cit., hal. 132.

Artinya: Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya (Fir'aun) dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan dia sadar atau takut (Q.s al-Taha': 44).⁴²

- 5) **Istiqomah**, berarti lurus, teguh dan tetap. Dalam bekerja, prinsip istiqomah berarti konsekuen dan konsisten dalam melaksanakan tugas yang diberikan, disiplin, teguh dalam pendirian dan tidak mudah terombang-ambing dan putus asa.⁴³ Allah Swt berfirman dalam al-Qur'an surah al-Ahqaf ayat 13, yakni:

إِنَّ الَّذِينَ قَالُوا رَبُّنَا اللَّهُ ثُمَّ اسْتَقَامُوا فَلَا خَوْفٌ عَلَيْهِمْ وَلَا هُمْ يَحْزَنُونَ (الْأَخْفَافُ: 13)

Artinya: Sesungguhnya orang-orang yang berkata, "Tuhan kami adalah Allah," kemudian mereka tetap istiqomah, tidak ada rasa khawatir pada mereka, dan mereka tidak (pula) bersedih hati (Q.s al-Ahqaf': 13).⁴⁴

- 6) **Sabar**, berarti kemampuan menahan diri atas ujian dan cobaan dari Allah Swt. Kesabaran juga dapat diartikan tidak tergesa-gesa dan tenang dalam melakukan sesuatu. Hal ini merupakan ciri orang yang mampu mengendalikan dirinya. Dalam bekerja, prinsip sabar akan melahirkan sebuah kekuatan mental pada diri seseorang yang pada akhirnya menjadikan orang yang tahan uji, tekun dan teliti. Allah memerintahkan kita meminta pertolongan dengan bersabar dan sholat,⁴⁵ sebagaimana firman Allah Swt dalam surah al-Baqarah ayat 153, yakni:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اسْتَعِينُوا بِالصَّبْرِ وَالصَّلَاةِ إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ (الْبَقَرَةُ: 152)

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman! Mohonlah pertolongan (kepada Allah) dengan sabar dan shalat. Sungguh, Allah beserta orang-orang yang sabar (Q.s al-Baqarah: 153).⁴⁶

⁴² Al-Qur'an dan Terjemahannya, Op Cit., hal. 314.

⁴³ Abdul Halim Usman, Op Cit., hal. 172.

⁴⁴ Al-Qur'an dan Terjemahannya, Op Cit., hal. 503.

⁴⁵ Abdul Halim Usman, Op Cit., hal. 173.

⁴⁶ Al-Qur'an dan Terjemahannya, Op Cit., hal. 23.

7) **Tawakal**, secara bahasa bermakna berserah diri, mempercayakan diri atau mempercayakan diri atau mewakilkan. Menurut istilah ialah mempercayakan diri kepada Allah dalam melaksanakan rencana, bersandar kepada kekuatan-Nya dalam melaksanakan pekerjaan, berserah diri di bawah perlindungannya pada waktu menghadapi kesukaran. Berbagai macam keterbatasan diri dapat diatasi dengan tawakal. Tawakal adalah upaya manusia untuk mencari jalan keluar dari keterbatasan pikiran sembari mengharapkan pertolongan Allah. Dengan bertawakal sebagian beban kehidupan yang menghimpit akan terasa lebih ringan. Dalam berkerja, prinsip ini menumbuhkan ketangguhan dalam menghadapi berbagai macam persoalan karena hidup ini hanya bergantung kepada Allah, dan akhirnya dapat menumbuhkan rasa percaya diri.⁴⁷ Allah Swt memerintahkan kita untuk selalu bertawakal hanya kepada-Nya, sebagaimana disebutkan dalam al-Qur'an surah al-Maidah ayat 11, yakni:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اذْكُرُوا نِعْمَتَ اللَّهِ عَلَيْكُمْ إِذْ هُمْ قَوْمٌ أَنْ يَبْسُطُوا إِلَيْكُمْ أَيْدِيَهُمْ فَكَفَّ أَيْدِيَهُمْ عَنْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَعَلَى اللَّهِ فَلْيَتَوَكَّلِ الْمُؤْمِنُونَ (الْمَائِدَةُ: 11)

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman! Ingatlah nikmat Allah (yang diberikan) kepadamu, ketika suatu kaum hendak menyerangmu dengan tangannya, lalu Allah menahan tangan mereka dari kamu. Dan bertakwalah kepada Allah, dan hanya kepada Allah-lah hendaknya orang-orang beriman itu bertawakal (Q.s al-Maidah: 11).⁴⁸

8) **Adab** (budi pekerti yang baik), secara bahasa memiliki arti kesopanan, kehalusan dan kebaikan budi pekerti. Sedangkan menurut istilah adab adalah norma atau aturan mengenai sopan santun yang didasarkan atas aturan agama. Norma tentang adab ini digunakan dalam pergaulan antar manusia, antar tetangga, dan antar kaum. Seseorang akan menjadi beradab apabila ia mampu menempatkan dirinya pada sifat kehambaan yang hakiki. Tidak

⁴⁷ Abdul Halim Usman, Op Cit., hal. 176-177.

⁴⁸ Al-Qur'an dan Terjemahannya, Op Cit., hal. 109.

merasa sombong dan tinggi hati dan selalu ingat apa yang ada didalam dirinya merupakan pemberian dari Allah Swt. Sifat-sifat tersebut telah dimiliki oleh Rasulullah saw secara utuh dan sempurna. Oleh karena itu, Allah Swt memuji-Nya dengan firman-Nya, yakni:

وَإِنَّكَ لَعَلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ (الْقَلَمُ: 4).

Artinya: Dan sesungguhnya kamu benar-benar berbudi pekerti yang agung (Q.s al-Qalam: 4).⁴⁹

Dalam bekerja dan berorganisasi, adab atau budi pekerti yang baik ini sangat diperlukan agar tercipta keharmonisan dalam bekerja, hubungan yang baik antara atasan dengan bawahan, serta para karyawan dengan para nasabah.⁵⁰

⁴⁹ Ibid., hal. 564.

⁵⁰ Abdul Halim Usman, Op Cit., hal. 177-178.

BAB III

GAMBARAN UMUM BMT EL-LABANA KECAMATAN NGALIAN KOTA SEMARANG DAN PELAYANANNYA

A. Profil BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang

1. Latar Belakang Berdirinya BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang

BMT El-Labana merupakan lembaga keuangan syari'ah yang berbadan hukum koperasi jasa keuangan syari'ah dengan No.14223/BH/KDK.11/2009 tanggal 20 Oktober 2009, pada mulanya merupakan program Bank Muamalat Indonesia bekerja sama dengan Pusat Inkubasi Bisnis dan Usaha Kecil (PINBUK) beserta masyarakat untuk menumbuhkan BMT "EL" ("EL"-(*Shar-E*) ciri khas bahwa nama BMT yang ditumbuhkan ber-awalan huruf "El" sehingga nama BMT Labana menjadi El-Labana.

BMT El-Labana berdiri berawal pada tahun 2009 dari adanya program penumbuhan 500 BMT di Indonesia yang diselenggarakan oleh Bank Muamalat Indonesia "PINBUK" serta masyarakat. Dengan adanya program tersebut, Bapak Drs. Solichin merespon dan bermusyawarah dengan rekan-rekannya untuk membuat tim guna ikut serta dalam program tersebut. Sesuai persyaratan mendirikan sebuah BMT, Ia mengadakan rapat bersama dengan menambah 20 orang pendiri yang dihadiri oleh Bapak H. Is Syamsuddin, SH dari Dinas Koperasi dan UMKM Kota Semarang, yang menyepakati untuk mempersiapkan semua persyaratan pendirian BMT. Setelah semua persyaratan terpenuhi, maka pada tanggal 06 Januari 2009 BMT El-Labana mengikuti launching operasional BMT EL (*Shar-E*) tingkat Regional Jawa Tengah di Pekalongan yang dihadiri oleh para pimpinan Bank Muamalat Indonesia dan PINBUK Pusat serta diresmikan juga oleh Walikota Pekalongan Bapak Dr. H. M. Basyir Ahmad. Sehingga akhirnya pada tanggal 02 Februari 2009 BMT El-

Labana memulai operasionalnya yang bertempat di Jl. Beringin Asri No. 2b Kelurahan Wonosari Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang hingga saat ini.⁵¹

2. Badan Hukum BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang

Seiring dengan beroperasinya BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang serta dalam rangka memenuhi persyaratan sebagai lembaga keuangan, maka pengurus mempersiapkan serta mengurus persyaratan-persyaratan sebuah koperasi yang mempunyai legalitas, antara lain:

- a. Akta Pendirian : 14223/BH/KDK.11/X/2009
- b. SISPK : 27/SISPK/KDK.11/X/2009
- c. NPWP : 02.914.987.9-503.000.⁵²

3. Tujuan Berdirinya BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang

Menurut Muhammad Ridwan, berdirinya BMT berorientasi pada upaya peningkatan kesejahteraan anggota dan masyarakat. Peningkatan kesejahteraan yang dimaksud yaitu pemberdayaan anggota dan masyarakat dengan pemberian modal supaya dapat mandiri. Pemberian modal tersebut juga melalui pendampingan sehingga anggota dan masyarakat dapat mengetahui dampak yang ditimbulkan.⁵³ Hal ini terlihat pada tujuan dari BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang, diantaranya:

- a. Meningkatkan pemberdayaan ekonomi anggota dan masyarakat yang sesuai prinsip syari'ah;
- b. Menumbuhkan pengetahuan anggota dan masyarakat mengenai pengelolaan uang yang bersifat jujur, bersih, musyawarah dan tidak mendzalimi;

⁵¹ Hasil dokumentasi dan wawancara dengan manajer BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang, Kamis 03 Januari 2019, pukul 12.00 WIB di Ruang Manajer BMT El-Labana.

⁵² Dokumentasi Standar Operasional Manajemen & Standar Operasional Prosedur Koperasi BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang tahun 2018.

⁵³ Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil*, Yogyakarta: Gramedia Pustaka Utama, Cet. Ke-1, 2004, hal. 48.

- c. Menjadi lembaga keuangan yang mengajak para pengusaha kecil untuk menabung di BMT;
- d. Menjadi perantara keuangan antara pemilik modal dengan yang membutuhkan modal untuk digunakan dalam pengembangan usaha produktif;
- e. Meningkatkan kualitas SDM anggota menjadi profesional dan Islami sehingga tangguh dalam menghadapi persaingan.⁵⁴

4. Visi dan Misi BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang

- a. Visi BMT El-Labana ialah menjadi lembaga keuangan mikro yang sehat dan sesuai syari'at Islam, berkembang dan terpercaya, mampu melayani anggota dan masyarakat lingkungannya mencapai kehidupan yang penuh keselamatan, kedamaian dan kesejahteraan.
- b. Misi BMT El-Labana ialah mengembangkan BMT El-Labana sebagai gerakan pemberdayaan ekonomi syari'ah khususnya dikalangan usaha mikro, kecil, menengah dan koperasi serta meningkatkan semangat dan produktifitas anggota atau masyarakat melalui Unit Jasa Keuangan Syari'ah.⁵⁵

5. Struktur Organisasi BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang

Untuk memudahkan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan menciptakan suatu bentuk kerjasama antar anggota BMT, maka disusunlah suatu struktur organisasi BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang. Adapun struktur BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang antara lain sebagai berikut:

a. Struktur Pengurus

- 1. Ketua : Drs. Solichin
- 2. Sekretaris : Drs. Singgih Hardono
- 3. Bendahara : H. Sumarno, M. BA.

⁵⁴ Op Cit.

⁵⁵ Op Cit.

b. Struktur Pengawas

1. Ketua : Kapt. Inf. Purn. Subardan
2. Anggota : H. Ahmad Syafi'i
3. Anggota : Ismadi

c. Dewan Pengawas Syari'ah

1. Moh. Arifin, S.Ag. M.Hum
2. Drs. Slamet Eko Dwiyo

d. Struktur Pengelola

1. Manager : Drs. Solichin
2. Landing : Subhan, S.HI.
3. Funding : Fathul Latif, S.Sos.I
4. Teller : Fieki Hasna Amalia, S,El.⁵⁶

B. Pelayanan di BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang tahun 2018

1. Produk-produk BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang

Produk-produk yang ditawarkan di BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang kepada anggota atau calon anggota secara sederhana yaitu: pertama, produk simpanan atau tabungan yang meliputi: 1) Simpanan mandiri; 2) Simpanan pendidikan; 3) Simpanan walimah; 4) Simpanan Idul Fitri; 5) Simpanan Haji atau Umrah; 6) Simpanan Qurban atau Aqiqah; dan 7) Simpanan berjangka; kedua, produk pembiayaan yang meliputi: 1) Pembiayaan modal usaha; 2) Pembiayaan multi barang; dan 3) Pembiayaan sewa.⁵⁷ Untuk mengetahui lebih detailnya, berikut penulis kemukakan di bawah ini:

⁵⁶ Op Cit.

⁵⁷ Data hasil wawancara penulis dengan Bapak Subhan dan dari data observasi penulis di BMT El-Labana Kota Semarang, Senin, 07 Januari 2019, pukul 14.00 WIB.

a. Produk Tabungan atau Simpanan

1. Tamara (Tabungan atau Simpanan Mandiri Sejahtera)

Jenis simpanan yang diperuntukkan bagi anggota perorangan atau kelompok yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat selama saldo anggota masih mencukupi. Keistimewaan dari tabungan ini yaitu anggota tidak perlu datang ke kantor untuk menyetorkan uangnya, tetapi pihak dari BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang yang akan menjemput tabungan anggota sampai lokasi. Selain itu, tabungan tamara ini dapat diambil sewaktu-waktu, dan akad yang digunakannya yaitu akad *wadiah yad dhamanah*.⁵⁸

2. TADIKA (Tabungan atau Simpanan Pendidikan Anak)

Jenis simpanan yang diperuntukkan bagi setiap anggota untuk mempersiapkan kebutuhan pendidikan anak, simpanan bisa ditarik setiap awal semester atau awal tahun ajaran baru. Akad yang digunakan yaitu akad *mudarabah*.⁵⁹

3. WALIMAH (Tabungan atau Simpanan Walimah)

Jenis simpanan yang diperuntukkan bagi setiap anggota untuk mempersiapkan walimah. Akad yang digunakan yaitu akad *mudarabah*.⁶⁰

4. TADURI (Tabungan atau Simpanan Idul Fitri)

Jenis simpanan yang disediakan bagi setiap anggota untuk mempersiapkan kebutuhan hari raya idul fitri. Simpanan dapat diambil menjelang Idul Fitri. Akad yang digunakan yaitu akad *mudarabah*.⁶¹

5. TAHAJUD (Tabungan atau Simpanan Haji atau Umroh Terwujud)

Jenis simpanan yang diperuntukkan bagi setiap anggota untuk mempersiapkan kebutuhan ibadah haji atau umrah sehingga haji atau

⁵⁸ Brosur Kspps BMT El-Labana Kecaatan Ngaliyan Kota Semarang tahun 2018.

⁵⁹ Ibid.,

⁶⁰ Ibid.,

⁶¹ Ibid.,

umrah berjalan secara terencana, lebih ringan dan aman. Dengan setoran awal minimal Rp. 500.000,00,- dan setoran selanjutnya dilakukan setiap sebulan sekali minimal Rp. 100.000,00. Penarikan bisa dilakukan setelah simpanan mencapai porsi haji sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada saat penarikan. Akad yang digunakan yaitu akad *mudarabah*.⁶²

6. TAQURA (Tabungan atau Simpanan Qurban atau Akikah)

Jenis simpanan yang diperuntukkan bagi setiap anggota untuk mempersiapkan kebutuhan ibadah Qurban atau Aqiqah dengan membantu memilihkan hewan qurban sesuai syari'ah. Penarikan bisa dilakukan satu "1" atau dua "2" bulan sebelum pelaksanaan qurban atau aqiqah. Akad yang digunakan yaitu akad *mudarabah*.⁶³

7. TAJAKA (Tabungan atau Simpanan Berjangka)

Jenis simpanan yang diperuntukkan bagi setiap anggota yang menginginkan investasi dana dalam jangka waktu tertentu dengan prinsip syari'ah dan menawarkan bagi hasil yang optimal. Ada beberapa pilihan yaitu: 3, 6 dan 12 bulan, untuk investasi minimal Rp. 5.000.000,00. Akad yang digunakan yaitu akad *mudarabah*.⁶⁴

b. Produk Pembiayaan

1. Pembiayaan Modal Usaha

Pembiayaan digunakan untuk membantu anggota dalam mengembangkan usaha untuk menjadi usaha yang skalanya lebih besar, serta dapat juga digunakan bagi anggota yang akan mendirikan usaha atau bisnis baru. Akad yang digunakan adalah *muḍārabah*.⁶⁵

2. Pembiayaan Multi Barang

⁶² Ibid.,

⁶³ Ibid.,

⁶⁴ Ibid., Atau: <http://ksppsbtellabana.blogspot.com/2018/12/pelayana-kspps-bmt-el-labana.html?m=1>. Diunduh, Minggu, 02 September 2018, pukul 18.00 WIB.

⁶⁵ Ibid.,

Pembiayaan yang digunakan untuk membantu kebutuhan pembelian barang. Akad yang digunakan adalah akad *murābahah*.⁶⁶

3. Pembiayaan Sewa

Pembiayaan yang digunakan untuk membantu kebutuhan sewa barang. Akad yang digunakan adalah *Ijārah*.⁶⁷

2. Pelayanan di BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang tahun 2018.

Pada umumnya manajemen dibagi menjadi beberapa fungsi, yaitu merencanakan, mengorganisasikan, mengawasi dan mengendalikan kegiatan dalam rangka usaha untuk mencapai tujuan yang diinginkan secara efektif dan efisien. Untuk mengetahui lebih detail terkait dengan manajemen pelayanan BMT El-Lebana, berikut uraian lengkapnya:

1) Supervisi atau Monitoring

Supervisi atau monitoring dilakukan secara rutin dan teratur pada saat operasional sedang berlangsung supaya seluruh kegiatan terkontrol dengan baik, sehingga tidak ada anggota atau mitra yang komplain karena pelayanannya yang tidak memuaskan baik dalam cara prosedur penanganan kerja dan tata kerja. Untuk menerapkan SOP (Standar Operasional Prosedur) dengan baik, BMT El-Labana Kota Semarang mengadakan tahap monitoring yang ditujukan untuk karyawan sesuai dengan bidangnya, peran manager disini perlu untuk mengevaluasi kinerja para karyawan dalam melaksanakan prinsip dan tanggung jawab yang dilakukan.

2) Training (Pelatihan)

Training atau pelatihan dilakukan supaya para karyawan dapat mengetahui dan memahami tugas dan tanggung jawab sebagai seorang

⁶⁶ Ibid.,

⁶⁷ Ibid., Lihat pula dalam; [Http://ksppsbtellabana.blogspot.com/2018/12/pelayana-kspps-bmt-el-labana.html?m=1](http://ksppsbtellabana.blogspot.com/2018/12/pelayana-kspps-bmt-el-labana.html?m=1). Diunduh, Minggu, 02 September 2018, pukul 18.00 WIB.

petugas pelayanan. Pihak manajemen mengadakan training kepada karyawan-karyawan yang baru maupun lama. Disamping itu sebelum menerima karyawan baru pihak BMT El-Labana terlebih dahulu menyeleksi dengan melihat latar belakang apakah sudah sesuai dengan pekerjaan dalam bidangnya atau belum. Dengan adanya program training ini maka kegiatan akan berjalan dengan lancar. Training ini akan meningkatkan ketrampilan atau kemampuan para karyawan dalam melayani anggota atau mitranya, misalnya melayani pada saat pembukaan transaksi dan hal lain yang berhubungan dengan pelayanan anggota atau mitra. Dalam memberi pelayanan pada anggota atau mitranya, setiap karyawan harus melakukan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan job description oleh karena itu karyawan harus mampu memahami arti penting peranan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang menjadikan acuan standar kerja setiap karyawan.

3) Komunikasi

Berinteraksi kepada anggota atau mitranya menjadi dasar utama dalam melakukan sebuah transaksi, transaksi tidak akan berjalan dengan optimal tanpa adanya komunikasi yang jelas.

4) Pegawai harus mampu memahami tugas dan tanggung jawabnya.

Standar Operasional Prosedur (SOP) akan berjalan dengan baik apabila pegawai memahami prinsip dan tanggung jawab atas prinsip dan tanggung jawabnya. Peran para karyawan dan manager, yaitu mewujudkan dan mencapai tujuan bersama dalam meningkatkan operasional pada BMT El-Labana Kota Semarang.⁶⁸

Jadi, dalam membantu karyawan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada para anggota, calon anggota atau mitra, BMT El-Labana terlebih dahulu memberikan semacam “pendidikan pelayanan”, yaitu supervisi atau monitoring, training atau pelatihan, komunikasi, dan memberikan arahan kepada karyawan

⁶⁸ Wawancara dengan manajer BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang, Kamis 03 Januari 2019, pukul 12.00 WIB di Ruang Manajer BMT El-Labana.

harus mampu memahami tugas dan tanggung jawabnya. Lebih lanjut, koperasi syari'ah adalah bentuk payung hukum yang melandasi kegiatan operasional BMT (Baitul Maal wa Tanwil). BMT atau Balai Usaha Mandiri Terpadu adalah lembaga keuangan mikro yang dioperasikan dengan prinsip bagi hasil, menumbuhkembangkan bisnis usaha mikro dan kecil, dalam rangka mengangkat derajat dan martabat serta membela kepentingan kaum ekonomi lemah. BMT adalah lembaga bisnis yang memperoleh keuntungan tetapi juga memiliki komitmen yang kuat untuk membela kaum yang lemah dalam penanggulangan kemiskinan.⁶⁹ Pada dasarnya kehadiran BMT atau biasa dikenal dengan koperasi syari'ah bertujuan mulia, yaitu membantu masalah keuangan bagi kalangan masyarakat bawah dengan sistem syari'ah Islam. Hematnya, kegiatan operasional BMT tidak lepas dari “kegiatan pelayanan”.

Pelayanan adalah tempat berkumpulnya uang dan pekerjaan dan perusahaanlah yang bergantung pada anggota atau mitra dan dari anggota atau mitra kita bekerja, karena anggota atau mitralah sumber uang dan pekerjaan. Pelayanan sangat terkait dengan kepuasan anggota atau mitra yang berguna untuk mewujudkan tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa anggota atau mitra perusahaan tidak akan ada. Asset perusahaan sangat kecil nilainya tanpa keberadaan anggota atau mitra. Karena itu tugas utama perusahaan adalah menarik anggota atau mitra dengan pelayanan yang baik.⁷⁰ Jadi, secara sederhana, pelayanan adalah kegiatan yang diberikan dan atau ditawarkan kepada anggota atau mitra untuk mencapai tujuan melalui pelayanan yang diberikannya. Hingga detik ini, anggota atau mitra yang ada di BMT El-Labana

⁶⁹ Dikutip dari, Lindiawatie, dkk, *Peran Koperasi Syari'ah BMT BUMI dalam Meningkatkan Kualitas Usaha Mikro*, Jurnal Ekonomi Syari'ah dan Filantropi Islam, Vol. 02, No. 1, Juni 2018, hal. 5.

⁷⁰ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, Cet. Ke-2, 2013, hal. 5.

Kota Semarang, semenjak tahun 2009 hingga akhir tahun 2018 mengalami pasang surut anggota atau mitra. Hal ini sebagaimana bagan di bawah ini:⁷¹

No	Tahun	Anggota Masuk	Anggota Keluar	Total	Akumulasi
1.	2009	73	0	73	73 Anggota
2.	2010	47	0	47	120 Anggota
3.	2011	53	0	53	173 Anggota
4.	2012	75	1	74	247 Anggota
5.	2013	141	11	130	377 Anggota
6.	2014	124	5	119	496 Anggota
7.	2015	215	9	206	702 Anggota
8.	2016	177	19	158	860 Anggota
9.	2017	152	30	122	982 Anggota
10.	2018	127	33	94	1076 Anggota
Jumlah Keseluruhan Hingga Tahun 2018					1076 Anggota

Pelayanan merupakan salah satu hal yang penting untuk menunjang kemajuan lembaga keuangan syari'ah, demikian pula dengan BMT El-Labana yang bertempat di Jl. Beringin Asri No. 2b Kelurahan Wonosari Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang. Allah Swt berfirman dalam al-Qur'an surah Ali Imran ayat 159, yakni:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ
وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ.

Artinya: Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu,

⁷¹ Op Cit.,

maafkanlah mereka dan mohonkan ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertakwalah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal (Q.s Ali Imron: 59).⁷²

Berdasarkan ayat di atas, dijelaskan bahwa setiap manusia dituntunkan untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada disampingnya. Apalagi dalam pelayanan yang mana anggota atau mitra banyak pilihan, bila pelaku bisnis tidak mampu memberikan rasa aman dengan kelemahan lembutannya maka anggota atau mitra akan berpindah ke perusahaan lain. Pelaku bisnis dalam memberikan pelayanan harus menghilangkan jauh-jauh sikap keras hati dan harus memiliki sifat pemaaf kepada mitra atau anggota agar mereka terhindar dari rasa takut, tidak percaya, dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterimanya.

BMT El-Labana Kota Semarang dalam memberikan pelayanan kepada anggota maupun calon anggotanya dengan menggunakan beberapa pendekatan, yaitu: 1) Melalui sebuah aplikasi; 2) “Service Exellent” kepada anggota atau mitranya, yaitu dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan dalam memenuhi kebutuhan anggota atau mitranya dengan terus mengupayakan penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab guna mewujudkan kepuasan anggota atau mitranya agar tercapainya kepuasan anggota atau mitranya. Anggota atau mitranya yang puas dengan pelayanan yang baik akan tercipta loyalitas kepada BMT El-Labana Kota Semarang; 3) “Jemput Bola”, yaitu di mana pegawai BMT melayani nasabah dengan mendatangi anggota atau mitranya yang tidak bisa mendatangi langsung BMT El-Labana Kota Semarang. Sehingga pelayanan BMT El-Labana Kota Semarang bisa dilakukan dimanapun. Biasanya sistem “Jemput Bola” ini dilakukan oleh marketing BMT El-Labana Kota Semarang.

⁷² Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahannya Departemen Agama RI, Semarang: Toha Putra Semarang, 2002, hal. 71.

Jadi, pada prinsipnya BMT El-Labana Kota Semarang menggunakan prinsip “tamu”, artinya semua anggota atau mitra itu tamu dan menganggap mereka bagian dari kita (BMT El-Labana).⁷³ Standar pelayan BMT El-Labana Kota Semarang itu sendiri adalah sebagai berikut:

a. *Tangibles*

Tangibles, yaitu kemampuan dalam menampilkan fisik, gedung yang bersih, nyaman, interior yang menarik, AC, penampilan pegawai yang menarik. Anggota BMT El-Labana Kota Semarang terutama teller dan accounting yang letaknya didepan (*frontliner*) harus mengenakan pakaian yang sudah ditetapkan BMT El-Labana Kota Semarang, rapi, dan juga bersih. Dalam melakukan pelayanan, teller menerapkan 3S (salam, sapa, senyum). Pelayanan yang diberikan BMT El-Labana Kota Semarang tidak hanya di kantor BMT El-Labana Kota Semarang, tetapi BMT El-Labana Kota Semarang juga memberikan pelayanan dengan sistem jemput bola untuk anggota atau mitra yang tidak bisa datang ke BMT El-Labana Kota Semarang. Jadi, pelayanan BMT El-Labana Kota Semarang bisa diberikan dimanapun dengan pelayanan maksimal seperti di kantor. Selain itu, BMT El-Labana Kota Semarang terdapat *frontliner*, tempat transaksi antar anggota atau mitra dan *teller*, ada kursi tempat anggota atau mitra yang mengantri dalam transaksi, terdapat sarana seperti tempat untuk menunggu antrian yang berada di dalam dan di luar “Kooperasi BMT El-Labana”, tempat toilet, tempat ibadah, tempat parkir, dan lain sebagainya.⁷⁴

b. *Responsivness*

Responsivness yaitu kemampuan untuk meningkatkan kecepatan karyawan dalam menanggapi permintaan anggota atau mitra, siap sedia dalam membantu kesulitan anggota atau mitra, kemampuan menyelesaikan

⁷³ Data hasil wawancara penulis dengan Bapak Subhan dan dari data observasi penulis di BMT El-Labana Kota Semarang, Senin, 07 Januari 2019, pukul 14.00 WIB.

⁷⁴ Wawancara dengan manajer BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang, Kamis 03 Januari 2019, pukul 12.00 WIB di Ruang Manajer BMT El-Labana.

keluhan pelanggan dengan tepat. Apabila ada anggota atau mitra yang mengeluh perihal pelayanan BMT El-Labana Kota Semarang yang kurang, maka BMT El-Labana Kota Semarang akan dengan cepat memberikan penjelasan sedetail mungkin perihal yang dikeluhkan oleh BMT El-Labana Kota Semarang.⁷⁵

c. Assurance

Assurance yaitu, jaminan merupakan kemampuan untuk meningkatkan ketrampilan dan pengetahuan karyawan dalam menangani anggota atau mitranya. Di BMT El-Labana Kota Semarang memiliki pelayanan yang baik dan cakap dalam menguasai bidang pekerjaan yang ditanganinya. Selain harus baik dan cakap dalam bidang pekerjaan BMT El-Labana Kota Semarang, semua pegawai BMT El-Labana Kota Semarang diharuskan tau apa saja produk El-Labana Kota Semarang. Terutama teller karena teller yang setiap harinya bertugas melayani anggota atau mitra, membantu anggota atau mitra yang hendak membuka tabungan, atau transaksi lain dan juga tempat anggota atau mitra menyampaikan keluhan. Dengan kemampuan menguasai semua produk BMT El-Labana Kota Semarang dan keunggulan keunggulannya itu bisa membangun kepercayaan nasabah untuk bekerjasama.⁷⁶

d. Reliability.

Kemampuan untuk meningkatkan pelayanan dengan segera dan tepat waktu, kemudahan proses transaksi di kasir, dan lain sebagainya. Di BMT El-Labana Kota Semarang terdapat standar pelayanan, diantaranya seperti penampilan diri, kebersihan dan kerapian ruang kerja, sikap ramah, sopan, sabar dalam melayani anggota atau mitra, dan mengutamakan kepentingan anggota atau mitra.⁷⁷

⁷⁵ Ibid.,

⁷⁶ Ibid.,

⁷⁷ Ibid.,

e. Emphaty.

Empaty, yaitu memahami kebutuhan anggota dan atau anggota atau mitra. Rasa tanggap terhadap kebutuhan anggota atau mitra dimiliki oleh setiap anggota. Pelayanan anggota lebih ditingkatkan dengan tidak membedakan status sosial. Anggota BMT El-Labana Kota Semarang dalam melayani anggota atau mitranya dengan tidak diskriminatif (membedakan) antara anggota atau mitra yang satu dengan yang lain. Untuk membangun hubungan yang baik dengan anggota atau mitra biasanya anggota BMT El-Labana Kota Semarang mendatangi rumah anggota atau mitra BMT, misalnya dalam memberikan pelayanan berupa “jemput bola”.⁷⁸

Selain itu, pelayanan yang diberikan oleh BMT El-Labana Kota Semarang kami terkait dengan produk, baik produk simpanan maupun pembiayaan semuanya berlandaskan bisnis Islam (sikap akhlaqul karimah). Semua produk simpanan dan pembiayaan menggunakan akad syari’ah dan prinsip koperasi menggunakan asas kekeluargaan. BMT El-Labana Kota Semarang sebagai lembaga jasa keuangan mikro syari’ah menetapkan budaya kerja dengan prinsip-prinsip syari’ah yang mengacu pada sikap akhlaqul karimah dan kerahmatan. Sikap tersebut terinspirasi dengan empat sifat Rasulullah Saw yang disingkat “SAFT”, yaitu:

- a) Shidiq,. Menjaga integritas pribadi yang bercirikan ketulusan niat, kebersihan hati, kejernihan berfikir, berkata benar, bersikap terpuji, dan mampu jadi teladan.
- b) Amanah,. Menjadi terpercaya, peka, obyektif, dan disiplin serta penuh tanggung jawab.
- c) Fathonah,. Profesional dengan inovasi, cerdas, trampil dengan semangat belajar dan berlatih yang berkesinambungan.

⁷⁸ Ibid.,.

d) Tabligh,. Kemampuan berkomunikasi atas dasar transparansi, pendampingan dan pemberdayaan yang penuh keadilan.⁷⁹

⁷⁹ Data hasil wawancara penulis dengan Bapak Subhan di BMT El-Labana Kota Semarang, Senin, 07 Januari 2019, pukul 14.00 WIB.

BAB IV

ANALISIS PELAYANAN DI BMT EL-LEBANA KECAMATAN NGALIYAN KOTA SEMARANG TAHUN 2018 DALAM PERSEPEKTIF ISLAM

A. Analisis Pelayanan di BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang

Pada saat ini mulai banyak berdiri perusahaan yang bergerak dibidang jasa, seperti Baitul Mal Wat Tamwil (BMT).⁸⁰ Baitul Mal Wat Tamwil sebagai lembaga keuangan jasa syari'ah memiliki peran utama dalam hal pelayanan kepada para anggota atau mitranya. Melayani, barangkali tidak ada yang asing dengan istilah yang satu ini. Karena faktanya, kata ini sudah teramat sering kita dengar dan ungkapan dalam kehidupan nyata keseharian. Bukan hanya itu saja, kaum laki-laki, perempuan, besar, kecil, tua, muda hingga (khususnya) kalangan pejabat dan birokrat acapkali menggunakan istilah nan sangat menawan tersebut. Disamping itu, tentunya kita sudah sangat memahami dan meyakini bahwa aktivitas manusia dimanapun mereka berdomisili tanpa memandang usia, gender, latar belakang pendidikan maupun status sosial lainnya secara umum berada diantara dua kutub ini; melayani dan atau dilayani.⁸¹ Dua kata tersebut, “melayani”, berarti seorang yang melayani, dan “dilayani” berarti seorang yang dilayani. Dengan demikian, proses melayani kepada seorang yang dilayani dapat disebut “pelayanan”.

Demikian pula dengan BMT El-Labana Kota Semarang juga terdapat proses “pelayanan”. Semenjak berdirinya BMT El-Labana pada tahun 2009 hingga akhir tahun 2018, BMT El-Labana mengalami pasang surut anggota atau mitranya yang dilayaninya. Berdasarkan dari data dokumentasi BMT El-Labana Kota Semarang pada saat penulis mendatangi BMT tersebut, dan penulis mencoba menayakan kepada pihak manajer BMT El-Labana Kota Semarang,

⁸⁰ Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil*, Yogyakarta: Gramedia Pustaka Utama, Cet. Ke-1, 2004, hal. 124.

⁸¹ Dikutip dari: www.dakwatuna.com- excellent-service. Jum'ah, 11, Januari 2019, pukul 12.56 WIB.

jumlah seluruh anggota pada tahun 2018 berjumlah 1076 anggota. Pada tahun berdirinya, yaitu tahun 2009 BMT El-Labana menerima anggota sebanyak 73 anggota dan bertahan hingga akhir bulan Desember, pada tahun berikutnya, tahun 2010, BMT El-Labana mengalami penurunan anggota yang masuk, karena pada tahun tersebut hanya ada 47 anggota, pada tahun berikutnya, tahun 2011 BMT El-Labana mengalami peningkatan anggota yang masuk, yaitu 53 anggota. Memasuki tahun berikutnya, tahun 2012 BMT El-Labana pertama kalinya terdapat anggota yang keluar, yaitu berjumlah satu anggota, tahun 2013 mengalami penurunan kembali yang sangat fantastis, yaitu 11 anggota, tahun berikutnya tahun 2014 terdapat 5 anggota yang keluar, tahun 2015 keluar lagi 9 anggota, tahun 2016 keluar lagi 19 anggota, tahun 2017 keluar lagi 30 anggota dan di tahun 2018 ini angka keluar sangat fantastis, yaitu 33 anggota. Dari uraian tersebut, terlihat dari tahun ke tahun mengalami peningkatan anggota yang keluar.⁸²

Melihat fakta tersebut tentunya pihak manajemen BMT El-Labana harus memutar otak agar angka keluar anggota dapat diminimalisir. Untuk meminimalisir angka keluar para anggota tentunya pihak manajemen BMT El-Labana salah satunya harus memiliki pelayanan yang baik agar para anggota atau mitra merasa puas atas pelayanannya. Pelayanan dapat diartikan sebagai tempat berkumpulnya uang dan pekerjaan dan perusahaan-lah yang bergantung pada para anggota atau mitra dan dari mitralah kita bekerja, karena mitralah sumber uang dan pekerjaan. Pelayanan sangat terkait dengan kepuasan pelanggan yang berguna untuk mewujudkan tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa anggota atau mitra perusahaan tidak akan ada. Asset perusahaan sangat kecil nilainya tanpa keberadaan anggota atau mitra. Oleh karena itu, tugas utama perusahaan adalah menarik anggota atau mitra dengan pelayanan yang baik.⁸³

⁸² Dokumentasi BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang tahun 2018.

⁸³ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, Cet. Ke-2, 2013, hal. 5.

Pelayanan yang baik tentunya harus memiliki manajemen dalam pelayanannya. Dalam memberikan pelayanan kepada para anggota atau calon anggotanya, BMT El-Labana yang beralamatkan di Jl. Beringin Asri No. 1A, Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang Jawa Tengah dengan menggunakan beberapa pendekatan, yaitu *pertama* dengan memanfaatkan teknologi informatika, dengan membuat sebuah aplikasi, aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah para calon anggota untuk mengakses dan mengetahui berbagai produk yang ditawarkannya atau anggotanya untuk mengakses, mengetahui dan sebagai alat komunikasi antara pihak BMT E-Labana dengan para mitranya. Tetapi sayangnya, aplikasi ini belum difungsikan atau belum dapat diaplikasikan pada tahun 2018 ini; *kedua*, pihak BMT El-Labana memberikan “**Service Exellent**”, *service excellent* atau pelayanan prima, pelayanan prima yaitu pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan. Misalnya, terdapat *security* untuk memberikan pelayanan keamanan, membantu mengarahkan nasabah dalam pengambilan kartu antrian, mengarahkan penulisan dan pengambilan slip transaksi, pemberian majalah atau koran ketika menunggu antrian, serta pengarahan jalur antrian *teller* atau *customer service* di BMT, petugas *call center*, *tangibles*, yaitu kemampuan dalam menampilkan fisik, gedung yang bersih, nyaman, interior yang menarik, AC, penampilan pegawai yang menarik, *responsivness*, yaitu kemampuan untuk meningkatkan kecepatan karyawan dalam menanggapi permintaan anggota atau mitra, siap sedia dalam membantu kesulitan anggota atau mitra, kemampuan menyelesaikan keluhan pelanggan dengan tepat, *assurance*, yaitu jaminan yang merupakan kemampuan untuk meningkatkan ketrampilan dan pengetahuan karyawan dalam menangani anggota atau mitranya, *reliability*, yaitu kemampuan untuk meningkatkan pelayanan dengan segera dan tepat waktu, kemudahan proses transaksi di kasir, dan lain sebagainya, dan *empaty*, yaitu memahami kebutuhan anggota dan atau anggota atau mitra. Rasa tanggap terhadap kebutuhan anggota atau mitra dimiliki oleh setiap anggota,

ketiga, jemput bola, yaitu keaktifan pihak marketing BMT El-Labana dalam melayani anggota dengan cara aktif menjemput anggota. Untuk anggota tidak perlu datang ke kantor tidak masalah, namun bisa dilayani pihak BMT dengan cara langsung mendatangi ke tempat anggota tersebut. Pelaksanaan pelayanan sistem jemput bola pada BMT El-Labana Kota Semarang tidak semua transaksi bisa dilakukan di lapangan, hanya yang sifatnya simpanan dan angsuran saja, tetapi untuk transaksi pengajuan pembiayaan, akad pembiayaan, dan pencairan pembiayaan itu tidak bisa dilakukan di lapangan karena semua harus dilakukan di kantor.

Sehubungan dengan pelayanan prima atau *service excellent* menurut Rianto ada beberapa ciri-ciri pelayanan prima yang harus diikuti oleh karyawan dalam memberikan pelayanan untuk para anggota atau mitranya, yakni: 1) Tersedianya karyawan yang baik; 2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik; 3) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah; 4) Mampu melayani dengan tepat dan cepat; 5) Mampu berkomunikasi dengan baik; 6) Memiliki pengetahuan dan kemampuan; 7) Berusaha memahami kebutuhan nasabah; 8) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah; 9) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.⁸⁴

Pertama, tersedianya karyawan yang baik. Untuk menyediakan karyawan yang baik, pihak BMT El-Labana memberikan supervisi atau monitoring. Supervisi atau monitoring dilakukan secara rutin dan teratur pada saat operasional sedang berlangsung supaya seluruh kegiatan terkontrol dengan baik, sehingga tidak ada anggota atau mitra yang komplain karena pelayanannya yang tidak memuaskan baik dalam cara prosedur penanganan kerja dan tata kerja. Untuk menerapkan SOP (Standar Operasional Prosedur) dengan baik, BMT El-Labana

⁸⁴ M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, Bandung: Alfabeta, 2010, hal. 211.

Kota Semarang mengadakan tahap monitoring yang ditujukan untuk karyawan sesuai dengan bidangnya.⁸⁵

Kedua, Tersedianya sarana dan prasarana yang baik. Pada saat peneliti mendatangi tempat penelitian, yaitu di BMT El-Labana Kota Semarang yang kesekian kalinya, penulis melakukan observasi dan menemukan beberapa sarana dan prasarana yang dimiliki oleh BMT El-Labana Kota Semarang, yaitu: tersedianya kamar mandi atau toilet, ruang tamu atau antrian, AC, tempat parkir bersih, tempat ibadah.⁸⁶ Namun sayangnya, ada beberapa fasilitas yang belum tersedia, seperti TV, majalah, dan koran.⁸⁷ Menurut hemat penulis, jika BMT El-Labana Kota Semarang menyediakan TV, koran, dan atau majalah akan memberikan rasa nyaman bagi anggota atau mitranya yang sedang menunggu antrian dan lain sebagainya. Karena dengan adanya fasilitas tersebut, anggota atau mitra merasa terhibur atau merasa tidak jenuh ketika mengantri. Tentunya, dengan adanya fasilitas tersebut akan menambah rasa kenyamanan anggota, sehingga anggota merasa benar-benar terlayani dalam hal sarpras.

Ketiga, bertanggung jawab kepada setiap nasabah. BMT El-Labana merupakan lembaga keuangan mikro yang lahir dan beroperasi menggunakan prinsip syari'ah sehingga berpedoman pada ketentuan operasional LKM dengan prinsip syari'ah. Pada pasal 13 disebutkan bahwa untuk melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syari'ah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2), LKM wajib membentuk dewan pengawas syari'ah yang bertugas memberikan nasihat dan saran kepada direksi atau pengurus serta mengawasi kegiatan LKM agar sesuai dengan prinsip syari'ah.⁸⁸ Sesuai dengan bunyi pasal 13 ini BMT El-Labana Kota Semarang termasuk pada LKM syari'ah wajib membentuk Dewan

⁸⁵ Dokumetasi Standar Operasional Manajemen & Standar Operasioanl Prosedur Koperasi BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang tahun 2018.

⁸⁶ Data hasil wawancara penulis dengan Bapak Subhan dan dari data observasi penulis di BMT El-Labana Kota Semarang, Senin, 07 Januari 2019, pukul 14.00 WIB.

⁸⁷ Ibid.,

⁸⁸ Pasal 13 Undang-undang No. 1 Tahun 2013 Tentang Lembaga Keuangan Mikro.

Pengawas Syari'ah (DPS), yang berguna untuk mengawasi kegiatan LKM dan memantau prinsip syari'ah yang digunakan dalam operasionalnya agar tidak merugikan nasabahnya. Oleh karena itu, BMT El-Labana Kota Semarang sesuai dengan Pasal tersebut, karena telah memiliki badan pengawas guna untuk memberikan pertanggungjawaban kepada para anggotanya.

Keempat, Mampu melayani dengan tepat dan cepat. Dalam menjalankan bisnis mikronya, BMT El-Labana telah membagi job-jobnya masing-masing guna agar pelayanan yang diberikannya dapat tepat dan cepat. Karena, dalam pelaksanaannya, tidak terdapat tugas yang tumpang tindih, misalnya pihak BMT El-Labana menyediakan: **1) Teller** atau *customer service* yang bertugas transaksi keuangan (mengelola keluar masuknya keuangan anggota atau mitranya), melayani para anggotanya atau mitranya, dan mengarsipkan data keanggotaan; **2) Manajer**, yang bertugas mengontrol keseluruhan BMT El-Labana, pengembangan, misalnya dengan mencari relasi dengan perbankan dan lain sebagainya, **3) Landing**, untuk mengelola simpanan, misalnya dengan memproduktifkan simpanan dengan cara pelayanan “jemput bola” dan atau mempromosikan produk simpanan, **4) Funding**, mengelola pembiayaan (penyauran dan penghimpunan dana) yang bertugas, melayani proses pengajuan, melengkapi syarat-syarat, dan mensurvei keseluruhan, kemudian dimusyawarahkan dengan pihak manajer dan mengontrol angsuran, meliputi mengingatkan dengan cara komunikasi atau mendatangi ke rumah anggota atau mitra.⁸⁹

Kelima, Mampu berkomunikasi dengan baik. Dalam melakukan pelayanan BMT El-Labana Kota Semarang, khususnya *teller* telah menerapkan 3S (salam, sapa, senyum).⁹⁰ Ketika peneliti mendatangi BMT El-Labana Kota Semarang, dari segi aspek komunikasi bahasa, pihak pegawai BMT El-Labana Kota Semarang lebih banyak menggunakan bahasa Indonesai. Menurut hemat

⁸⁹ Op Cit.,

⁹⁰ Ibid.,

penulis, penggunaan bahasa Indonesia dalam memberikan pelayanan kepada anggota atau mitranya sebaiknya kondisional, karena tidak semuanya dapat berkomunikasi dengan lancar menggunakan bahasa Indonesia. Jadi, sebaiknya pihak pegawai BMT El-Labana menyesuaikan dengan para anggotanya. Sedangkan dalam komunikasi tubuh, pihak BMT El-Labana menggunakan 3S, yaitu dengan menyapa, salam, dan senyum. Tetapi, penulis baru melihat hal tersebut pada pegawai *teller* semata.⁹¹

Keenam, Memiliki pengetahuan dan kemampuan. Salah satu strategi BMT El-Labana Kota Semarang dalam memberikan pengetahuan dan kemampuan kepada pihak pegawainya, BMT El-Labana Kota Semarang telah mentraining atau memberikan pelatihan. Hal ini agar supaya para karyawan dapat mengetahui dan memahami tugas dan tanggung jawab sebagai seorang petugas pelayanan. Selain itu, dalam memberi pelayanan pada anggota atau mitranya, setiap karyawan harus melakukan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan job description. Oleh karena itu, karyawan harus mampu memahami arti penting peranan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang menjadikan acuan standar kerja setiap karyawan.⁹²

Ketujuh, Berusaha memahami kebutuhan nasabah. Menurut hemat penulis, BMT El-Labana Kota Semarang telah memahami kebutuhan para calon anggota atau mitranya. Karena sejauh ini, pihak BMT El-Labana Kota Semarang memiliki beberapa produk, yaitu produk simpanan dan pembiayaan. Produk simpanan meliputi: 1) Tamara, yaitu Tabungan Mandiri Sejahtera; 2) Tadaka, yaitu tabungan pendidikan anak; 3) Walimah, yaitu simpanan atau tabungan walimah; 4) Taduri, yaitu tabungan hari raya Idul Fitri; 5) Tahajud, yaitu Tabungan haji terwujud; 6) Taqura, yaitu tabungan qurban dan akikah; dan 7) Tajaka, yaitu tabungan berjangkau. Sedangkan produk pembiayaan meliputi: 1)

⁹¹ Ibid.,

⁹² Dokumentasi Standar Operasional Manajemen & Standar Operasional Prosedur Koperasi BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang tahun 2018.

Pembiayaan modal usaha; 2) Pembiayaan multi barang; dan 3) Pembiayaan sewa.⁹³

Pada produk simpanan atau tabungan, “Tadika, Walimah, Taduri, Tahajud, Taqura, dan Tajaka”, akad yang digunakan yaitu akad *muḍarabah*.⁹⁴ Sedangkan pada produk “Tamara”, akad yang digunakan, yaitu akad *wāḍiah yad al-dhamah*.⁹⁵ Selanjutnya, pada produk pembiayaan di BMT El-Labana Kota Semarang, pada produk pembiayaan modal usaha, akad yang digunakan yaitu akad *muḍarabah*, demikian pula pada produk pembiayaan multi barang. Sedangkan pada produk pembiayaan sewa, akad yang digunakan, yaitu akad *ijārah* atau sewa-menyewa.⁹⁶

Kedelapan, Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah. Untuk memberikan kepercayaan kepada para nasabahnya, pihak manajemen BMT El-

⁹³ Brosur Kspps BMT El-Labana Kecaatan Ngaliyan Kota Semarang tahun 2018.

⁹⁴ *Muḍarabah* atau *qirāḍ*, yaitu termasuk salah satu bentuk akad akad *syirkah* (perkongsian). Menurut bahasa, *muḍarabah* atau *qirāḍ* diambil dari kata “*al-qarḍū*” yang bermakna “potongan”, sebab pemilik memberikan potongan dari hartanya untuk diberikan kepada pengusaha agar mengusahakan harta tersebut, dan pengusaha akan memberikan potongan dari laba yang diperoleh. Sedangkan secara istilah, *muḍarabah* atau *qirāḍ* diartikan sebagai “pemilik harta (modal) menyerahkan modal kepada pengusaha untuk berdagang dengan modal tersebut, dan laba dibagi di antara keduanya berdasarkan persyaratan yang disepakati. Lihat selengkapnya dalam; Rachmat Syafe’I, *Fiqh Muamalah Untuk UIN, STAIN, PTAIS, dan Umum*, Bandung: Pustaka Setia, Cet. Ke-10, 2001, hal. 223-224.

⁹⁵ *Wadi’ah Yad Dhamanah*, yaitu wadi’ah di mana si penerima titipan dapat memanfaatkan barang titipan tersebut dengan seizin pemiliknya dan menjamin untuk mengembalikan titipan tersebut secara utuh setiap saat, saat si pemilik menghendakinya. Hasil pemanfaatan barang tidak wajib di bagihasilkan dengan pemberi titipan. Namun, penerima titipan boleh saja memberikan bonus dan tidak boleh dijanjikan sebelumnya kepada pemilik barang. Dalam produk perbankan, contohnya adalah Rekening Giro (*current account*) dan Rekening Tabungan (*saving account*). Lihat selengkapnya dalam; Sri Nurhayati, *Akuntansi Syari’ah di Indonesia*, Jakarta: Salemba Empat, 2012, hal. 248-249.

⁹⁶ *Ijārah* didefinisikan sebagai hak untuk memanfaatkan barang atau jasa dengan membayar imbalan tertentu. Menurut Fatwa Dewan Syari’ah Nasional Nomer 09/DSN/MUI/VI/2000, *ijārah* adalah akad pemindahan hak guna (manfaat) atas suatu barang atau jasa dalam waktu tertentu melalui pembayaran sewa atau upah, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan barang itu sendiri. Dengan demikian, dalam akad *ijārah* tidak ada perubahan kepemilikan, tetapi hanya perpindahan hak guna dari menyewakan kepada penyewa. Lihat selengkapnya dalam; Veithzal Rivai, dkk, *Islamic Financial Management*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008, hal. 176.

Labana Kota Semarang menggunakan “prinsip tamu”, artinya semua anggota atau mitra itu tamu dan menganggap mereka bagian dari kita (BMT El-Labana).⁹⁷

Kesembilan, Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi. Terkait dengan pemberian jaminan kerahasiaan pada setiap transaksi, peneliti belum mengetahui secara pasti. Tetapi, pada umumnya pihak pengelola keuangan semacam BMT tetap menjaga kerahasiaan dalam setiap trasaksinya.

Kesemuaan itu, ciri-ciri *service excellent* atau pelayanan prima di BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang bertujuan membangun kesetiaan pelanggan atau *customer loyalty* tetap menjaga dan merawat agar nasabah merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhannya atas keinginannya, dan juga agar nasabah tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkannya.⁹⁸ Selain itu, bertujuan untuk memberikan pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat. Dalam pelaksanaannya, karena pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik dan pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*), sehingga apabila perusahaan memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada para nasabah, maka akan menghasilkan berbagai macam keuntungan, yaitu: 1) Pelanggan dapat menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan; 2) Perusahaan dapat memahami kebutuhan serta harapan pelanggan; dan 3) Perusahaan dapat bertahan hidup dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin pesat.⁹⁹

⁹⁷ Wawancara dengan manajer BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang, Kamis 03 Januari 2019, pukul 12.00 WIB di Ruang Manajer BMT El-Labana.

⁹⁸ Nina Rahmayanty, Op Cit., hal. 8.

⁹⁹ Ibid., hal. 11.

B. Analisis Pelayanan di BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang dalam Persepektif Islam

Dewasa ini, pada era globalisasi dan informasi, dakwah mengalami berbagai perkembangan yang sangat pesat sehingga muncul istilah-istilah maupun upaya dakwah yang lebih luas diantaranya muncul upaya dakwah pembangunan, dakwah pemberdayaan, dan sebagainya. Konsep-konsep tersebut secara tidak langsung menuntut umat Islam segera melakukan diversifikasi (penerapan beberapa cara) dakwah dengan multi pendekatan. Sebab, untuk membangun masyarakat sebagaimana idealisme dalam Islam tidak cukup hanya dengan satu pendekatan maupun metode dakwah semata, tetapi harus dilakukan dengan berbagai cara yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat atau objek dakwah.¹⁰⁰

Umat Islam dalam kehidupan modern ini menghadapi tantangan yang cukup berat. Di suatu sisi, ia harus mampu mengikuti perkembangan global di bidang ekonomi, ilmu pengetahuan dan teknologi, sementara di sisi lain ia harus berpegang teguh kepada ketentuan yang ada dalam syari'ah. Dengan kata lain, umat Islam harus mampu bertahan di era globalisasi dengan tetap berpedoman pada nilai-nilai syari'ah. Pada kehidupan nyata, khususnya bidang ekonomi umat Islam sulit untuk keluar dari sistem ribawi yang berbasis pada bunga.¹⁰¹ Pada dasarnya disinilah peran *dā'i* untuk menyampaikan pesan dakwah melalui ekonomi, dimana *dā'i* harus mampu mengarahkan supaya umat Islam bisa melakukan kegiatan ekonomi yang tidak menganut sistem riba. Umat Islam di Indonesia sendiri juga memiliki kebutuhan yang harus dipenuhi, akan tetapi tidak banyak juga yang memiliki modal dalam melakukan kegiatan ekonomi untuk memenuhinya. Oleh karena itu, diperlukan lembaga yang bisa menunjang

¹⁰⁰ Ahmad Faqih, *Sosiologi Dakwah Teori dan Praktik*, Semarang: Karya Abadi Jaya, 2015, hal. 9-11.

¹⁰¹ Khotibul Umam, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016, hal. 12-13.

kemajuan ekonomi masyarakat yang kurang mampu dengan tetap memperhatikan nilai-nilai syari'ah Islam.

BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang juga menerapkan nilai-nilai Islam. Hal ini dapat dilihat dari visi, misi serta tujuan didirikannya BMT El-Labana tersebut. BMT El-Labana memiliki **visi**, menjadi lembaga keuangan mikro yang sehat dan sesuai syari'at Islam, berkembang dan terpercaya, mampu melayani anggota dan masyarakat lingkungannya mencapai kehidupan yang penuh keselamatan, kedamaian dan kesejahteraan; memiliki **misi**, mengembangkan BMT El-Labana sebagai gerakan pemberdayaan ekonomi syari'ah khususnya dikalangan usaha mikro, kecil, menengah dan koperasi serta meningkatkan semangat dan produktifitas anggota atau masyarakat melalui Unit Jasa Keuangan Syari'ah.¹⁰² Sedangkan **tujuannya**, yaitu:

- f. Meningkatkan pemberdayaan ekonomi anggota dan masyarakat yang sesuai prinsip syari'ah;
- g. Menumbuhkan pengetahuan anggota dan masyarakat mengenai pengelolaan uang yang bersifat jujur, bersih, musyawarah dan tidak mendzalimi;
- h. Menjadi lembaga keuangan yang mengajak para pengusaha kecil untuk menabung di BMT;
- i. Menjadi perantara keuangan antara pemilik modal dengan yang membutuhkan modal untuk digunakan dalam pengembangan usaha produktif;
- j. Meningkatkan kualitas SDM anggota menjadi profesional dan Islami sehingga tangguh dalam menghadapi persaingan.¹⁰³

Melihat visi, misi serta tujuan didirikannya BMT El-Labana sebagaimana penulis sebutkan di atas sesuai dengan prinsip pelayanan dalam Islam. Pelayanan Islami atau diistilahkan juga dengan “Pelayanan Syari'ah”, merupakan aktifitas pelayanan dalam persepektif Islam. Dalam Islam, pelayanan Islam adalah

¹⁰² Dokumentasi Standar Operasional Manajemen & Standar Operasional Prosedur Koperasi BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang tahun 2018.

¹⁰³ Ibid.,

pelayanan yang berbasis pada ketuhanan, dengan fondasi tauhid, syari'ah dan akhlak. Bangunan pelayanan Islami didasarkan pada fondasi utama, yaitu **Tauhid**. Tauhid menjadi dasar seluruh konsep dan aktifitas umat Islam, baik dibidang ekonomi dan manajemen, politik, sosial, dan budaya. Fondasi berikutnya yaitu "**Syari'ah dan Akhlak**". Dasar syari'ah membimbing aktifitas ekonomi dan manajemen agar senantiasa mengedepankan moralitas dan etika untuk mencapai tujuan organisasi.¹⁰⁴

Dari penjelasan mengenai pelayanan pada BMT El-Labana telah dijelaskan bahwa BMT El-Labana Kota Semarang memiliki standar pelayanan yang baik. Terutama dalam sistem pelayanan "jemput bola". Hal tersebut dapat memudahkan para anggota atau mitranya dalam melakukan kegiatan pembiayaan dan transaksi dalam menabung. Sistem jemput bola dilakukan oleh para marketing BMT El-Labana merupakan hal yang sangat baik, selain dapat memudahkan mereka mendapatkan anggota baru dengan sistem ini para marketing dapat memberikan penjelasan mengenai tata cara menabung dan pembiayaan kepada calon anggota. Sehingga para anggota dapat lebih paham mengenai kegiatan perbankan yang mereka lakukan. Para marketing juga dapat menjadikan ini sebagai pendekatan kepada anggota dengan mau menjelaskan dan menerima keluhan kesah para anggotanya dapat meningkatkan kepuasan anggotanya. Sangat jelas sekali hal tersebut dapat berdampak positif untuk BMT El-Labana Kota Semarang, karena semakin besar tingkat kepuasan anggota, maka akan bertambah pula jumlah nasabah di BMT El-Labana Kota Semarang.

Dari perspektif Islam, jemput bola dapat pula dipahami sebagai upaya BMT El-Labana mengembangkan tradisi silaturahmi yang menurut Rasulullah SAW dapat menambah rezeki, memanjangkan usia, serta menjauhkan manusia

¹⁰⁴ Abdul Halim Usman, *Manajemen Strategis Syari'ah Teori, Konsep dan Aplikasi*, Jakarta: Zikrul Hakim, Cet. Ke-1, 2015, hal. 46.

dari dendam dan kebencian.¹⁰⁵ Sebagaimana dijelaskan di dalam ayat al-Qur'an surah al-Nisa' ayat 36 mengenai silaturahmi, yakni:

وَاعْبُدُوا اللَّهَ وَلَا تُشْرِكُوا بِهِ شَيْئًا وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَبِذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسَاكِينِ وَالْجَارِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَالْجَارِ الْجُنُبِ وَالصَّاحِبِ بِالْجَنْبِ وَابْنِ السَّبِيلِ وَمَا مَلَكَتْ أَيْمَانُكُمْ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ مَنْ كَانَ مُخْتَالًا فَخُورًا.

Artinya: Dan sembahlah Allah dan janganlah kamu mempersekutukan-Nya dengan sesuatu apapun. Dan berbuat baiklah kepada kedua orang tua, karib kerabat, anak-anak yatim, orang-orang miskin, tetangga dekat dan tetangga jauh, teman sejawat, *ibn Sabil*, dan hamba sahaya yang kamu miliki. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang sombong dan membanggakan diri (Q.s Al-Nisa: 36).¹⁰⁶

Silaturahmi dalam bidang ekonomi dapat dilakukan dalam bentuk kerjasama antar BMT dan para anggotanya. Selain itu, sistem bisnis ekonomi dapat mengkoneksikan satu orang dengan yang lainnya yang memungkinkan adanya ikatan silaturahmi seperti sistem bisnis ekonomi di BMT El-Labana Kota Semarang. Silaturahmi yang dilakukan oleh pihak BMT El-Labana dapat menjadi sarana kelapangan rizki dan panjangnya umur. Sebagaimana sabda Nabi SAW, yakni:

وَعَنْ أَنَسٍ بْنِ مَالِكٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ: أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: مَنْ أَحَبَّ أَنْ يُبْسَطَ لَهُ فِي رِزْقِهِ وَيُنْسَأَ لَهُ فِي أَثَرِهِ فَلْيَصِلْ رَحِمَهُ (مُتَّفَقٌ عَلَيْهِ).

Artinya: Dari Anas bin Mālik r.a bahwa Rasulullah SAW bersabda: Barangsiapa yang ingin diluaskan rizkinya dan dipanjangkan umurnya, maka hendaklah mempererat silaturahmi. (HR. Bukhari dan Muslim).¹⁰⁷

¹⁰⁵ Safitri Nur Annisa, *Persepsi Nasabah Tentang Sistem Jemput Bola Pada BMT ANDA Salatiga*, Skripsi STAIN Salatiga, 2013, hal. 29. Skripsi dipublikasikan.

¹⁰⁶ Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahannya Departemen Agama RI, Semarang: Toha Putra Semarang, 2002, hal. 84.

¹⁰⁷ Imām An-Nawāwī, *Riyadhus Shalihin*, Terj. Arif Rahman Hakim, dkk, Kartasura: Insan Kamil, Cet. Ke-8, 2015, hal. 208.

Selain itu, silaturrahim yang dilakukan oleh pihak manajemen BMT El-Labana Kota Semarang dapat menjadi perantara pintu masuk ke dalam surganya Allah SWT, sebagaimana sabda Nabi SAW sebagai berikut:

وَعَنْ أَبِي أَيُّوبَ خَالِدِ بْنِ زَيْدٍ الْأَنْصَارِيِّ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ: أَنَّ رَجُلًا قَالَ: يَا رَسُولَ اللَّهِ، أَخْبِرْنِي بِعَمَلٍ يُدْخِلُنِي الْجَنَّةَ وَيُبَاعِدُنِي مِنَ النَّارِ. فَقَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: تَعْبُدُ اللَّهَ وَلَا تُشْرِكُ بِهِ شَيْئًا وَتُقِيمُ الصَّلَاةَ وَتُؤْتِي الزَّكَاةَ وَتَصِلُ الرَّحِمَ (مُتَّفَقٌ عَلَيْهِ).

Artinya: Dari Abī Ayyūb Khālīd bin Zaīd al-Anṣārī r.a, seseorang lelaki berkata, Ada seseorang bertanya kepada Rasulullah: Wahai Rasulullah, beritahukanlah kepadaku amal apa yang dapat memasukkanku ke dalam surga, Nabi SAW menjawab, Beribadahlah kepada Allah dan jangan mempersekutukan-Nya, dirikanlah shalat, bayarlah zakat, dan sambunglah tali silaturrahim (HR. Bukhari dan Muslim).¹⁰⁸

Sistem layanan jemput bola bukan hanya mengenai silaturrahmi, akan tetapi juga tolong menolong.¹⁰⁹ Dalam al-Qur'an surah al-Taubah ayat 71 disebutkan, yakni:

وَالْمُؤْمِنُونَ وَالْمُؤْمِنَاتُ بَعْضُهُمْ أَوْلِيَاءُ بَعْضٍ يَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَيُقِيمُونَ الصَّلَاةَ وَيُؤْتُونَ الزَّكَاةَ وَيُطِيعُونَ اللَّهَ وَرَسُولَهُ أُولَئِكَ سَيَرْحَمُهُمُ اللَّهُ إِنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ حَكِيمٌ.

Artinya: Dan orang-orang yang beriman, laki-laki dan perempuan, sebagian mereka menjadi penolong bagi sebagian yang lain. Mereka menyuruh (berbuat) yang makruf, dan mencegah dari yang mungkar, melaksanakan shalat, menunaikan zakat, dan taat kepada Allah dan Rasul-Nya. Mereka akan diberi rahmat oleh Allah. Sungguh, Allah Mahaperkasa, Mahabijaksana (Q.s al-Taubah: 71).¹¹⁰

¹⁰⁸ Ibid., hal. 213.

¹⁰⁹ Safitri Nur Annisa, *Persepsi Nasabah Tentang Sistem Jemput Bola Pada BMT ANDA Salatiga*, hal. 30.

¹¹⁰ Al-Qur'an dan Terjemahannya, Op Cit., hal. 198.

Kemudian, sehubungan dengan manajemen pelayanan yang dikonsepskan oleh BMT El-Labana yaitu manajemen pelayanan dengan menggunakan *service excellent*, atau pelayanan prima atau terbaik. Artinya, pelayanan terbaik tersebut dilakukan oleh pihak BMT El-Labana kepada para anggotanya atau mitranya dan atau calon anggotanya. Interaksi antar sesama manusia mempunyai 2 nilai “*built in*” yang tidak bisa dipisahkan satu sama lain, pertama adalah interaksi itu harus selaras dengan hukum Islam, dan kedua interaksi itu memiliki kandungan nilai-nilai akhlak mulia. Yang dimaksud dengan keselarasan hukum adalah, bahwa setiap interaksi antar sesama manusia “harus” sejalan dengan “*rule of the game syari’at Islam*”. Sedangkan yang dimaksud dengan kandungan akhlak adalah bahwa semua interaksi yang mendapat legitimasi hukum Islam “pasti” mempunyai nilai-nilai akhlak mulia didalamnya.

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Dalam ayat al-Qur’an dan hadis mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama. Akan tetapi sebelum berbicara lebih jauh Islam meletakkan batasan yang difirmankan oleh Allah dalam salah satu ayat yang berbunyi :

وَتَعَاوُنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوُنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ.

Artinya:...dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya” (Q.s. al-Maidah: 2).¹¹¹

Melalui ayat di atas Allah memerintahkan kepada kita untuk saling menolong didalam koridor “mengerjakan kebajikan dan takwa” dan Allah melarang sebaliknya. Jika kita melanggar ketentuan Allah, maka hukuman akan diberikan dan “Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”. Jadi, interaksi itu

¹¹¹ Ibid., hal. 106.

boleh dilakukan kapanpun dan dengan siapapun selama tidak melanggar batasan di atas.

Dalam salah satu hadis-Nya Rasulullah SAW memerintahkan kepada kita agar berusaha untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama, bahkan beliau menjadikan “bermanfaat bagi sesama” sebagai parameter baik tidaknya kualitas iman seseorang. Hal ini beliau sampaikan dalam sebuah hadis yang diriwayatkan oleh sahabat Jābir bin Abdillah, yakni:

عَنْ جَابِرٍ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: الْمُؤْمِنُ يَأْلِفُ وَيُؤْلَفُ، وَلَا خَيْرَ فِيمَنْ لَا يَأْلِفُ، وَلَا يُؤْلَفُ، وَخَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ (رَوَاهُ الطَّبْرَانِيُّ وَالِدَّارَقُطْنِيُّ).

Artinya: Dari Jābir berkata: Rasulullah SAW bersabda: Orang beriman itu bersikap ramah dan tidak ada kebaikan bagi seorang yang tidak bersikap ramah. Dan sebaik-baik manusia adalah orang yang paling bermanfaat bagi manusia. (HR. Ṭabrānī dan Darāqutnī).¹¹²

Hadis ini menjelaskan kepada kita tentang keutamaan yang didapatkan seseorang jika dia mau memberikan bantuan dan pelayan kepada sesama demi untuk memenuhi kebutuhan mereka. Baik pertolongan dalam bidang materi, berbagi ilmu, bahu membahu mengerjakan sesuatu, memberikan nasihat dan lain sebagainya. Hadis berikutnya adalah tentang standar layanan yang “harus” diberikan kepada sesama. Rasulullah SAW bersabda dalam hadis yang diriwayatkan oleh sahabat Anas bin Mālik r.a, yakni:

عَنْ أَنَسٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ، عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، قَالَ: لَا يُؤْمِنُ أَحَدُكُمْ حَتَّى يُحِبَّ لِأَخِيهِ مَا يُحِبُّ لِنَفْسِهِ (مُتَّفَقٌ عَلَيْهِ)

¹¹² Teks hadis beserta artinya dikutip dari; <https://www.erasmuslim.com/ustadzmenjawab/hadits-manusia-paling-bermanfaat.htm#.XDaZ9FUzbIU>. 07, Januari 2019, pukul 15.00 WIB.

Artinya: Dari Anās r.a, Nabi SAW bersabda: Tidaklah sempurna iman seseorang di antara kalian hingga ia mencintai saudaranya sebagaimana ia mencintai dirinya sendiri (H.R Bukhari dan Muslim).¹¹³

Inti hadis ini adalah “Perlakukan saudara anda seperti anda memperlakukan diri anda sendiri”. Kita pasti ingin diperlakukan dengan baik, kita pasti ingin dilayani dengan baik, kita pasti ingin dilayani dengan cepat, maka aplikasikan keinginan anda tersebut ketika anda melayani orang lain. Hadis berikutnya adalah tentang pentingnya tersenyum. Senyum menjadi sambutan yang paling hangat dibandingkan apapun, bahkan tidak jarang senyum menjadikan interaksi lebih akrab. Rasulullah SAW mengajarkan hal ini kepada kita dalam salah satu hadis yang diriwayatkan sahabat Abū Dzar al-Ghifari, yakni:

عَنْ أَبِي ذَرٍّ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: تَبَسُّمُكَ فِي وَجْهِ أَخِيكَ لَكَ صَدَقَةٌ (رَوَاهُ التِّرْمِذِيُّ)

Artinya: Dari Abī Zarrin r.a berkata: Rasulullah SAW bersabda: Senyummu di hadapan saudaramu adalah (bernilai) sedekah bagimu (H.R Al-Tirmizī).¹¹⁴

Jadi dapat dikata, bahwa landasan utama pelayanan prima ialah menolong orang lain. Dalam Islam, pelayanan prima tidak hanya sekedar menolong orang lain, akan tetapi juga sebagai ibadah kepada Allah SWT sebagaimana penulis paparkan di atas. Ketika pelayanan prima benar-benar diaplikasikan, baik dalam kehidupan bermasyarakat atau dunia bisnis, maka efek baik juga akan dirasakan, diantaranya: kepercayaan (*trust*), loyalitas (*loyalty*), confident, marketing mulut (*mouth marketing*), profit, perkembangan usaha akan meningkat (*growth*). Selain itu, silaturahmi akan terjaga, hidup menjadi berkah, persatuan umat akan terjaga, dan yang pasti surga akan didapat.

^{113 113} Imām An-Nawāwī, Op Cit., hal. 136.

¹¹⁴ Teks hadis beserta artinya dikutip dari; [Http://www.piss-ktb.com/2018/01/5362-redaksi-hadits-tersenyum-termasuk.html](http://www.piss-ktb.com/2018/01/5362-redaksi-hadits-tersenyum-termasuk.html). 07, Januari 2019, pukul 15.00 WIB.

Lima dimensi “*Service Excellence*”, yang diterapkan oleh BMT El-Labana yang meliputi: *relibiality*, yaitu kemampuan untuk memberikan jasa dengan segera dan memuaskan; *responsivenes*, yaitu kemampuan untuk memberikan jasa dengan tanggap; *Assurance*, memiliki sifat yang dapat dihandalkan dan dipercaya; *emphaty*, kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan; *tangibles*, fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi sebagaimana penulis kemukakan pada point analisis “A”. Dalam penerapannya, diperlukan integritas yang tinggi dalam memberikan *service excelent*. Adapun *integritas* adalah konsistensi dan keteguhan yang tidak tergoyahkan dalam menjunjung tinggi nilai-nilai luhur dan keyakinan.

Prinsip bisnis Nabi Muhammad SAW, bahwa transaksi bisnis sama sekali tidak ditujukan untuk memupuk kekayaan pribadi, namun justru untuk membangun kehormatan dan kemuliaan bisnis dengan etika yang tinggi. Adapun hasil yang didapat harus didistribusikan ke sebanyak mungkin umat. Beliau tidak pernah belajar akutansi untuk mengetahui neraca laba rugi, beliau tidak pernah belajar mikro ekonomi untuk mengetahui perilaku konsumen, beliau tidak pernah belajar makro ekonomi untuk kondisi ekonomi global, beliau tidak pernah belajar ekonometrik untuk bisa meramal perekonomian dikemudian hari. Namun dibalik itu semua, beliau mampu menjelma menjadi saudagar kaya raya yang mana kedatangannya sangat dinanti nanti konsumen dan kehadirannya sangat disegani kompetitor. Hal ini karena beliau menerpakan sifat-sifat yang terpuji, yaitu: **Siddiq** (benar atau jujur), berarti jika ia seorang pelayan, sifat siddiq haruslah menjiwai seluruh perilakunya dalam melakukan pelayanan, dalam berhubungan dengan para nasabah, dalam bertransaksi dengan nasabah, dan dalam membuat perjanjian dengan mitra bisnisnya. Ia senantiasa mengedepankan kebenaran informasi yang diberikan dan jujur dalam menjelaskan keunggulan produk-produk yang dimiliki. Sikap jujur berarti selalu melandaskan ucapan, keyakinan, serta perbuatan berdasarkan ajaran Islam. Tidak ada kontradiksi dan pertentangan

yang disengaja antara ucapan dan perbuatan. Oleh karena itu, Allah Swt memerintahkan orang-orang yang beriman untuk senantiasa memiliki sifat siddiq dan juga dianjurkan untuk menciptakan lingkungan siddiq. Sebagaimana Firman Allah Swt, yaitu:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَكُونُوا مَعَ الصَّٰدِقِينَ ﴿١١٩﴾

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kepada Allah, dan bersamalah kamu dengan orang-orang yang benar (Q.s al-Taubah: 119).¹¹⁵

Dalam dunia bisnis, kejujuran bisa juga ditampilkan dalam bentuk kesungguhan dan ketetapan (*mujāhalah* dan *itqan*), baik ketetapan waktu, janji, pelayanan, pelaporan, mengakui kelemahan dan kekurangan (tidak ditutup-tutupi) yang kemudian diperbaiki secara terus-menerus, serta menjauhkan diri dari berbuat bohong dan menipu (baik kepada diri sendiri, teman sejawat, perusahaan maupun nasabah dan lain sebagainya); **Amanah** (terpercaya atau kredibel), berarti bertanggungjawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban. Amanah ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan yang optimal, dan ihsan (kebajikan) dalam segala hal.¹¹⁶ Allah Swt berfirman:

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ

تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

Artinya: Sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar, Maha Melihat (Q.s al-Nisa: 58).¹¹⁷

¹¹⁵ Al-Qur'an dan Terjemahannya, Op Cit., hal. 206.

¹¹⁶ Veitzal Rivai, dkk, Op Cit., hal. 236.

¹¹⁷ Al-Qur'an dan Terjemahannya, Op Cit., hal. 87.

Fatonah, (cerdas), berarti dalam bisnis, implikasi sifat fatonah adalah bahwa segala aktifitas perusahaan harus dengan kecerdasan, dengan mengoptimalkan semua potensi akal yang ada untuk mencapai tujuan. Memiliki sifat jujur, benar, dan bertanggungjawab saja tidak cukup dalam mengelola bisnis secara profesional. Para pelaku bisnis syari'ah juga harus memiliki sifat fatonah, yaitu cerdas, cerdik, dan bijaksana, agar usahanya lebih efektif dan efisien serta mampu menganalisis situasi persaingan (*competitive setting*) dan perubahan-perubahan (*change*) di masa mendatang.¹¹⁸ Sifat fatonah bisa digambarkan seperti sifat profesional, yaitu dengan bekerja secara maksimal dan penuh komitmen dan keunggulan.¹¹⁹ Sifat profesionalisme ini digambarkan dalam al-Qur'an surah al-Isra' ayat 84, yakni:

﴿قُلْ كُلُّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ ۖ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا﴾

Artinya: Katakanlah (Muhammad), “Setiap orang berbuat sesuai dengan pembawaannya masing-masing”, maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya (Q.s al-Isra': 84).¹²⁰

Tabligh, (komunikatif), berarti komunikatif dan argumentatif. Orang memiliki sifat tabligh akan menyampaikan dengan benar dan tutur kata yang tepat.¹²¹ Kesopanan dan keramahan merupakan inti dalam memberikan pelayanan kepada para nasabah. Hal ini ditegaskan dalam al-Qur'an surah al-Taha ayat 44, yakni:

﴿فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ﴾

¹¹⁸ Hermawan Kartajaya, Op Cit., hal. 129-130.

¹¹⁹ Didin Hafidhuddin, dkk, *Manajemen Syari'ah dalam Praktek*, Jakarta: Gema Insani, 2003, hal. 63.

¹²⁰ Al-Qur'an dan Terjemahannya, Op Cit., hal. 290.

¹²¹ Hermawan Kartajaya, Op Cit., hal. 132.

Artinya: Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya (Fir'aun) dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan dia sadar atau takut (Q.s al-Taha': 44).¹²²

Kesimpulannya adalah, jika seseorang mau menelaah lebih jauh ajaran Islam, maka akan banyak sekali nilai-nilai interaksi sosial yang saat ini sedang digalakkan diberbagai instansi pemerintahan maupun swasta. Hal ini bukan merupakan sesuatu yang sulit untuk diterapkan, yang dibutuhkan adalah rasa cinta kepada Allah dan Rasul-Nya agar nilai-nilai interaksi sosial itu bisa diterapkan secara menyeluruh. Jika agama kita mempunyai produk lengkap, kenapa kita mesti meng-impor produk buatan orang lain ?. Penting kita ketahui bahwa: “Berbuat baiklah engkau (kepada orang lain) sebagaimana Allah Telah berbuat baik, kepadamu”. (Q.s. al-Qashas: 77). Jadi, kesimpulannya adalah “jika” seandainya umat Islam mau menerapkan ajaran-ajaran di atas, maka bisa dipastikan bahwa umat Islam adalah umat yang paling menjunjung tinggi profesionalisme kerja dan pelayanan prima.

¹²² Al-Qur'an dan Terjemahannya, Op Cit., hal. 314.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah penulis memberikan pembahasan secara keseluruhan, tentang pelayanan di BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang tahun 2018 dalam Perspektif Islam, penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan yang diterapkan di BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang pada tahun 2018 meliputi beberapa hal, yaitu 1) Tahap perencanaan, yaitu pihak BMT El-Labana melakukan supervisi atau monitoring, training atau pelatihan, komunikasi, dan bekerja sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya masing-masing; 2) Tahap pelaksanaan pelayanan, yaitu pihak BMT El-Labana menggunakan beberapa pendekatan, meliputi: **a) *Service excellent*** atau pelayanan prima, diantaranya: ***dimensi reliable***, (kehandalan) yang berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat, ***dimensi responsiveness***, (daya tanggap) berkenaan dengan kesediaan atau kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada para anggotanya, ***dimensi assurance***, (jaminan) berkenaan dengan pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap para mitra, ***dimensi empathy***, (empati) berkenaan dengan kemauan pegawai untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada anggotanya, dan ***dimensi tangibles***, (bukti fisik) dapat berupa fasilitas fisik seperti gedung, ruangan yang nyaman, dan sarana prasarana; **b) “Jemput bola”** 3) Tahap evaluasi, yaitu pihak BMT El-Labana Kota Semarang melakukan evaluasi tahunan, yakni pada bulan Desember, termasuk pembukuan atau “LPJ- Lembar Pertanggung Jawaban” bagi semua pegawai BMT El-Labana Kota Semarang kepada pihak manajer.

2. Pelayanan di BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang ditinjau dari perspektif Islam, yaitu pertama “*service excellent*” atau pelayanan prima, di mana pelayanan prima didalamnya terdapat beberapa hal, yaitu: 1) Pihak BMT El-Labana menyediakan karyawan yang baik; 2) BMT El-Labana menyediakan sarana dan prasarana yang baik pula; 3) Pihak BMT El-Labana bertanggung jawab kepada setiap nasabah; 4) Pihak BMT El-Labana mampu melayani dengan tepat dan cepat; 5) BMT El-Labana mampu berkomunikasi dengan baik; 6) BMT El-Labana memiliki pengetahuan dan kemampuan; 7) BMT El-Labana berusaha memahami kebutuhan nasabah; 8) BMT El-Labana mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah; dan 9) BMT El-Labana mampu memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi. Kesemua itu dilakukan demi memberikan pelayan terbaiknya kepada para anggota atau mitranya. Di mana pada pelaksanaannya, terdapat nilai-nilai Islam, seperti dalam produk yang ditawarkannya, semua berdasarkan prinsip Islam, berpenampilan sesuai dengan koridor Islam dan sapa, salam dan senyum; kedua “jemput bola”, di mana dalam praktiknya, juga terdapat nilai-nilai Islam, yaitu menyambung tali silaturahmi, memberikan kemudahan bagi anggotanya, dan juga mengaplikasikan 4 sifat Rasulallah, yaitu: Shidiq, menjaga integritas pribadi yang bercirikan ketulusan niat, kebersihan hati, kejernihan berfikir, berkata benar, bersikap terpuji, dan mampu jadi teladan; Amanah, menjadi terpercaya, peka, obyektif, dan disiplin serta penuh tanggung jawab; Fathonah, profesional dengan inovasi, cerdas, trampil dengan semangat belajar dan berlatih yang berkesinambungan, Tabligh, kemampuan berkomunikasi atas dasar transparansi, pendampingan dan pemberdayaan yang penuh keadilan.

B. Saran-saran

Setelah memperhatikan, menggambarkan dan menganalisa pelayanan di BMT El-Labana Kota Semarang, penulis dapat memberikan saran yang dirasa perlu untuk disampaikan, sebagaimana berikut:

1. Membuat kontak saran bagi anggota atau mitra sehingga dapat menjembatani antara mitra dan pegawai BMT El-Labana agar supaya anggotanya dapat menyampaikan kritik dan sarannya untuk dapat meninjau lebih lanjut demi keberlangsungan BMT El-Labana Kota Semarang.
2. BMT El-Labana Kota Semarang kiranya perlu menggunakan jasa seccurity atau petugas yang membukakan pintu masuk dan keluar agar para anggota atau mitranya tidak perlu membuka atau menutup pintu sendiri. Selain itu, sebagai keamanan dan kenyamanan di ruang BMT El-Labana dapat lebih dirasakan oleh anggota dan pihak BMT El-Labana Kota Semarang sendiri.
3. BMT El-Labana Kota Semarang kiranya perlu menambah sarpras, misalnya ruang tunggu, agar disediakan TV, koran atau majalah agar para anggota atau mitranya yang sedang ada di ruangan tidak merasa jenuh. Selain itu, kiranya perlu ditambahkan pewangi ruangan, interior berupa tanaman bunga-bunga, dan menyediakan air minum agar mitra merasa dilayani dan merasa nyaman.
4. Tidak kalah pentingnya, jika memang diperlukan, pihak manajemen BMT El-Labana Kota Semarang kiranya menyediakan nomor antrian guna mempermudah dan menanamkan sikap disiplin bagi para anggotanya yang sedang mengantri.

C. Kata Penutup

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran sang pencipta alam ini, Allah Swt yang telah memberikan kenikmatan-kenikmatan, lebih-lebih kenikmatan memperoleh Ilmu yang insya Allah penuh barakah dan manfaat ini, serta hidayah, inayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tulisan yang sederhana ini.

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu atas selesainya skripsi ini. Meskipun penulis menyadari masih ada kekurangan, kesalahan, kekhilafan dan kelemahan, namun penulis tetap berharap, bahwa semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya serta pembaca pada umumnya. Kesempurnaan hanyalah milik Allah Swt, kekurangan pastilah milik kita, dan hannya kepada Allah-lah penulis memohon petunjuk dan pertolongan.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an al-Karim dan Terjemahannya, 2002, Departemen Agama RI, Toha Putra, Semarang.
- Al-Arif, M. Nur Rianto, 2012, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta.
- Abdullah, Ma'ruf, 2014, *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*, Jakarta: Aswaja Pressindo.
- Arikunto, Suharsimi, 2002, *Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Arifin, Anwar, 2011, *Dakwah Kontemporer Sebuah Studi Komunikasi*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Amin, Samsul Munir, 2009, *Ilmu Dakwah*, Jakarta: Sinar Grafika Offset, Cet. Ke-1.
- Antonio, Muhammad Syafi'i, 2001, *Bank Syariah; Dari Teori ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani Press, Cet. Ke-1.
- Arikunto, Suharsimi, 2012, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Bina Aksara.
- Al-Ṣan'anī, Muḥammad bin Ismā'īl al-Amiri, 2008, *Subul Al-Salām Syarah Bulugh Al-Marām*, Terj. Ali Nur Medan, dkk, *Subulus Salam Syarah Bulughul Maram*, Jakarta: Dāruss Sunnah Press, Cet. Ke-I, Juz II.
- Annisa, Safitri Nur, 2013, *Persepsi Nasabah Tentang Sistem Jemput Bola Pada BMT ANDA Salatiga*, Skripsi STAIN Salatiga.
- An-Nawāwī, Imāmm, 2015, *Riyadhus Shalihin*, Terj. Arif Rahman Hakim, dkk, Kartasura: Insan Kamil, Cet. Ke-8.
- Basit, Abdul, 2013, *Filsafat Dakwah*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, Cet. Ke-1.
- Budiyono, Amirullah Haris, 2004, *Pengantar Manajemen*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Brata, Atep Adya, 2006, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Brosur Kspps BMT El-Labana Kecaatan Ngaliyan Kota Semarang tahun 2018.

Cholifah, *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Butik Busana Muslim di Kota Semarang*, skripsi.

Cholih, Abdul, 2011, *Pengantar Manajemen*, Semarang: Rafi Sarana Perkasa.

Dokumentasi Standar Operasional Manajemen & Standar Operasional Prosedur Koperasi BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang tahun 2018.

Data hasil wawancara penulis dengan Bapak Subhan dan dari data observasi penulis di BMT El-Labana Kota Semarang, Senin, 07 Januari 2019, pukul 14.00 WIB.

Dokumentasi BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang tahun 2018.

Data hasil wawancara hasil observasi penulis di BMT El-Labana Kota Semarang, Senin, 07 Januari 2019, pukul 14.00 WIB.

Data wawancara dengan manajer BMT El-Labana Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang, Kamis 03 Januari 2019, pukul 12.00 WIB di Ruang Manajer BMT El-Labana.

Faqih, Ahmad, 2015, *Sosiologi Dakwah Teori dan Praktik*, Semarang: Karya Abadi Jaya.

Hafidhuddin, Didin, 2003, *Manajemen Syari'ah dalam Praktik*, Jakarta: Gema Insani.

[Http://ksppsbmtellabana.blogspot.com/2018/12/pelayana-kspps-bmt-el-labana.html?m=1](http://ksppsbmtellabana.blogspot.com/2018/12/pelayana-kspps-bmt-el-labana.html?m=1). Diunduh, Minggu, 02 September 2018, pukul 18.00 WIB.

[Https://www.eramuslim.com/ustadzmenjawab/hadits-manusia-paling-bermanfaat.htm#.XDaZ9FUzbiU](https://www.eramuslim.com/ustadzmenjawab/hadits-manusia-paling-bermanfaat.htm#.XDaZ9FUzbiU). 07, Januari 2019, pukul 15.00 WIB.

[Http://www.piss-ktb.com/2018/01/5362-redaksi-hadits-tersenyum-termasuk.html](http://www.piss-ktb.com/2018/01/5362-redaksi-hadits-tersenyum-termasuk.html). 07, Januari 2019, pukul 15.00 WIB.

Idris, Muhammd, 2009, *Metode Penelitian Ilmu-ilmu Sosial (Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif)*, Yogyakarta: Erlangga.

Kartajaya, Hermawan, 2006, *Hermawan Kartajaya on Marketing Mix Seri 9 Elemen Marketing*, Bandung: Mizan Pustaka.

Kasmir, 2005, *Analisis Laporan Keuangan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.

- Lindiawatie, dkk, 2018, *Peran Koperasi Syari'ah BMT BUMI dalam Meningkatkan Kualitas Usaha Mikro*, Jurnal Ekonomi Syari'ah dan Filantropi Islam, Vol. 02, No. 1, Juni 2018.
- Moleong, Lexi J, 1989, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung, Karya Remadja.
- Makhalul SM, Ilmi, 2002, *Teori dan Praktek Mikro Keuangan Syariah*, Yogyakarta: UII Press.
- Nurhayati, Sri, 2012, *Akuntansi Syari'ah di Indonesia*, Jakarta: Salemba Empat.
- Pasal 13 Undang-undang No. 1 Tahun 2013 Tentang Lembaga Keuangan Mikro.
- Usman, Abdul Halim, 2015, *Manajemen Strategis Syariah: Teori, Konsep & Aplikasi*, Jakarta: Zikrul Hakim.
- Umam, Khairul, 2013, *Manajemen Pemasaran Bank Syari'ah*, Bandung: Pustaka Setia.
- Umam, Khotibul, 2016, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Rahmayanty, Nina, 2010, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rafidah, 2014, *Peran Baitul Mal wa Tamwil dalam Pemberdayaan Ekonomi Umat*, Jurnal Al-Nahdhah; Jurnal Pendidikan dan Hukum Islam.
- Rivai, Veitzal, dkk, 2013, *Coomercial Bank Managemen; Manajemen Perbankan dari Teori ke Praktek*, Jakarta: Rajawali Press, Cet. Ke-1.
- Ridwan, Muhammad, 2004, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil*, Yogyakarta: Gramedia Pustaka Utama, Cet. Ke-1.
- Rivai, Veithzal, dkk, 2008, *Islamic Financial Management*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono, 2019, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methodds)*, Bandung: ALFABETA, Cet. Ke-2.
- Sugiyono, 2013, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta, Cet. Ke-10.
- Sumarni, Murti, 2002, *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Liberty.
- Susanto, Herry, dkk, 2013, *Manajemen Pemasaran Bank Syari'ah*, Bandung: Pustaka Setia, Cet. Ke-1.

Syafe'i, Rachmat, 2001, *Fiqih Muamalah Untuk UIN, STAIN, PTAIS, dan Umum*, Bandung: Pustaka Setia, Cet. Ke-10.

[Www.dakwatuna.com](http://www.dakwatuna.com)- excellent-service. Jum'ah, 11, Januari 2019, pukul 12.56 WIB.

TRANSKIP WAWANCARA I DENGAN MANAJER BMT EL-LABANA KECAMATAN NGALIYAN KOTA SEMARANG

Nama : Drs. H. Solichin
 Tempat, tanggal lahir : Wonosobo, 30 Juli 1955
 Jabatan : Manajer BMT El-Labana.
 Tempat Penelitian : Ruang Manajer BMT El-Labana Kota Semarang.
 Waktu Penelitian : Sabtu, 05 Januari 2018

No	Pedoman Wawancara	Transkrip Wawancara
1.	Sejak kapan dan bagaimana sejarah berdirinya BMT El-Labana Kota Semarang ?	BMT El-Labana yang bertempat di Jl. Beringi Asri No. 1A, Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang berdiri pada tahun 2009. Jika ingin mengetahui lebih detail mengenai sejarah berdirinya dapat dilihat di buku dokumentasi Kspps BMT El-Labana atau bisa juga melalui situs kami Mas www.bmt.el-labana.com .
2.	Berapa jumlah karyawan di BMT El-Labana Kota Semarang ?	Untuk karyawan operasional BMT El-Labana ada empat Mas, saya sendiri (manajer), teller saudari Fieki Hasna Amalia, landing mas Subhan, dan bagian funding dipegang oleh mas Fathul Latif.
3.	Usaha apa yang Bapak lakukan agar para karyawan BMT El-Labana dapat bekerja dengan baik dan cepat ?	Pertama, kami memonitoring seluruh karyawan, kedua, mengajarkan cara berkomunikasi, baik verbal maupun non verbal, ketiga, mewajibkan setiap pegawai agar bekerja sesuai job-jobnya masing-masing. Sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya.
6.	Pelayanan bagaimana yang dilakukan oleh pihak manajemen BMT El-Labana Kota Semarang untuk memberikan rasa nyaman bagi para anggotanya ?	Dalam memberikan pelayanan, kami memberlakukan berbagai cara, yaitu: 1) <i>Dimensi reliable</i> , (kehandalan) yang berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat; 2) <i>Dimensi responsiveness</i> , (daya tanggap) berkenaan dengan kesediaan atau kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada para anggotanya; 3) <i>Dimensi assurance</i> , (jaminan) berkenaan dengan pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari

		<p>pemberi layanan, serta respek terhadap para mitra; 4) <i>Dimensi empathy</i>, (empati) berkenaan dengan kemauan pegawai untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada anggotanya; 5) <i>Dimensi tangibles</i>, (bukti fisik) dapat berupa fasilitas fisik seperti gedung, ruangan yang nyaman, dan sarana prasarana lainnya.</p>
--	--	---

TRANSKIP WAWANCARA II DENGAN PENGELOLA BMT EL-LABANA KECAMATAN NGALIYAN KOTA SEMARANG

Nama : Subhan
 Tempat, tanggal lahir : Lamongan, 14 Agustus 1983
 Jabatan : Landing
 Tempat Penelitian : Ruang Landing BMT El-Labana Kota Semarang
 Waktu Penelitian : Sabtu, 05 Januari 2019

No	Panduan Wawancara	Transkrip Wawancara
1.	Apa saja produk yang ada di BMT El-Labana Kota Semarang Pak ?	<p>Produk BMT El-labana terdiri dari dua produk, yaitu, produk simpanan dan produk pembiayaan.</p> <p>Produk Simpanan, meliputi: 1) Simapanan mandiri; 2) Simpanan pendidikan; 3) Simpanan walimah; 4) Simpanan Idul Fitri; 5) Simpanan Haji atau Umrah; 6) Simpanan Qurban atau Aqiqah; dan 7) Simpanan berjangka.</p> <p>Produk Pembiayaan, meliputi: 1) Pembiayaan modal usaha; 2) Pembiayaan multi barang; dan 3) Pembiayaan sewa.</p>
2.	Berapa jumlah nasabah yang ada di BMT El-Labana Kota Semarang Pak ?	Hingga akhir tahun 2018 jumlah keseluruhan anggota BMT El-Labana Kota Semrang sudah mencapai 1000 anggota lebih mas, ya mulai berdirinya selalu mengalami kenaikan, tetapi mulai tahun 2015-2018 ada beberapa anggota yang keluar mas. Nanti saya perlihatkan di dokumentasi mas.
3.	Produk apa yang paling diminati oleh nasabah Pak?	Diantara sekian banyak produk anggota lebih banyak memilih produk simapanan mandiri, karena kapanpun simpanan mandiri jika dibutuhkan dapat diambil sewaktu-waktu.
4.	Bagaimana manajemen pelayanan yang diterapkan di BMT El-Labana Kota Semarang ?	Manajemen pelayanan yang kami terapkan menggunakan tiga cara, yaitu menggunakan aplikasi ETC , aplikasi tersebut berfungsi sebagai peningkatan pelayanan, fictur sudah ada, tetapi aplikasi tersebut belum berjalan (belum difungsikan), lewat pelatihan-pelatihan

		tentang sumber daya manusia, akuntansi, servis exelent, dan menggunakan prinsip “tamu”, artinya semua anggota itu tamu dan menganggap mereka bagian dari kita.
5.	Strategi apa yang diterapkan BMT El-Labana Kota Semarang untuk melayani para nasabahnya ?	Strategi yang kami terapkan menggunakan beberapa strategi, diantaranya: Brosur, promosi lewat anggota, dan merangkul tokoh masyarakat dan tokoh agama. Lebih lanjut, menurutnya, 80 % anggota yang masuk karena pengaruh dari anggota lain.
6.	Pelayanan apa yang diterapkan oleh BMT El-Labana Kota Semarang dalam memberikan kepuasan kepada para nasabahnya ?	Pelayanan yang kami terapkan terkait dengan produk, baik produk simpanan maupun pembiayaan semuanya berlandaskan bisnis Islam. Semua produk simpanan dan pembiayaan menggunakan akad syari’ah dan prinsip koperasi menggunakan asas kekeluargaan.
7.	Bagaimana BMT El-Labana Kota Semarang dalam memahami etika bisnis Islam dalam menjalankan bisnis usahanya ?	Untuk memahami etika bisnis Islam dalam menjalankan bisnis usahanya, BMT El-Labana Kota Semarang melihat dari sisi aka sesuai dengan produk dan syari’ahnya mas, misalnya dalam produk pembiayaan, modal usaha, pihak kami tidak mengizinkan untuk membiayai pembelian sesuatu yang tidak diperbolehkan oleh syari’at, contoh narkoba. Selain itu, dalam memberikan pelayanan kami memperhatikan tiga hal, yaitu sapa, salam, dan senyum mas. Intinya kami berpedoman pada etika pula atau akhlaq karimah mas. Misalnya, kami berusaha menerapkan sifat jujur, dan lain sebagainya.
8.	Bagaimana BMT El-Labana Kota Semarang dalam menerapkan strategi pelayanan yang sesuai dengan prinsip ekonomi Islam ?	Dalam pelaksanaannya, kami selain bekerja sesuai dengan SOP, kami juga berpedoman pada “prinsip etika”, misalnya, dalam memberikan

		<p>pelayanan, kami tidak mengeyampingkan nilai-nilai moralitas, yaitu: menanamkan sifat shidiq, amanah, fathonah, dan tabligh. Hal itu kami lakukan, karena produk-produk yang kami tawarkan berdasarkan hukum Islam, misalnya dalam produk simpanan, akad yang kami tawarkan akad <i>mudarabah</i>, dan <i>wadi'ah yad dhamanah</i>, dan dalam produk pembiayaan, akad yang kami tawarkan yaitu, akad <i>mudarabah</i> dan <i>ijarah</i>. Selain hal tersebut, ada beberapa layanan inovasi, yaitu Loket Pelayanan, disediakan bagi masyarakat maupun anggota dalam kemudahan pemberdayaan tagihan PLN, PDAM, Speedy, Kereta Api dan pembelian pulsa seluler semua operator, dan Layanan Leasing Motor, yaitu untuk memudahkan bagi masyarakat atau anggota dalam proses mendapatkan motor yang diinginkan.</p>
9.	<p>Bagaimana caranya BMT El-Labana Kota Semarang mengimplementasikan prinsip jujur, amanah, dan murah hati dalam aktifitas pelayanan Pak ?</p>	<p>Setiap anggota (pengelola) dan anggota yang lain menghajukan simpanan atau pembiayaan sebelumnya ada pembicaraan akad diantara keduanya dengan apa adanya tanpa ditutup-tutupi (terbuka). Oleh karena itu, kita menjalin akad dengan jelas dan sesuai dengan etika bisnis Islam. Untuk apa tujuan menggunakan tabungan atau pembiayaan itu. Jadi, siddiq, fatonah, diimplementasikan di BMT El-Labana ini.</p>

DOKUMENTASI PENELITIAN



Gambar 1, Foto BMT El-Labana tampak dari depan.



Gambar 2, Foto anggota sedang dilayani oleh teller dan mitra sedang mengantri



Gambar 4, Foto anggota sedang menunggu antrian



Gambar 5, Foto peneliti pada saat wawancara dengan Manajerer BMT El-Labana Kota Semarang.



Gambar 6, Foto peneliti setelah wawancara dengan Manajerer BMT El-Labana Kota Semarang



Gambar 7, Foto peneliti dengan Mas Subhan (Landing BMT El-Labana)



Gambar 8, Foto peneliti dengan Mas Fatkhul Latil (Funding BMT El-Labana)

 A photograph of a printed document titled "Akumulasi Daftar Anggota Laporan Data Anggota Tahunan". It contains a table with columns for "Tahun", "Jumlah", "Total", and "Akumulasi". The data shows a steady increase in membership from 2009 to 2018.

Tahun	Jumlah	Total	Akumulasi
2009	128	128	128
2010	125	253	253
2011	125	378	378
2012	125	503	503
2013	125	628	628
2014	125	753	753
2015	125	878	878
2016	125	1003	1003
2017	125	1128	1128
2018	125	1253	1253

Gambar 9, Dokumentasi jumlah anggota BMT El-Labana Kota Semarang tahun 2009- 2018.



Gambar 10, Foto Teller sedang memberikan pelayanan dengan salah satu anggotanya.



Gambar 11, Foto brosur produk BMT El-Labana Kota Semarang tahun 2018.



Gambar 12, Foto SOM & SOP Koperasi BMT El-Labana tahun 2018.



Gambar 13, Foto fasilitas kamar mandi BMT El-Labana Semarang



Gambar 14, Foto ruang manajer BMT El-Labana



Gambar 15, Foto ruang rapat anggota BMT El-Labana Kota Semarang



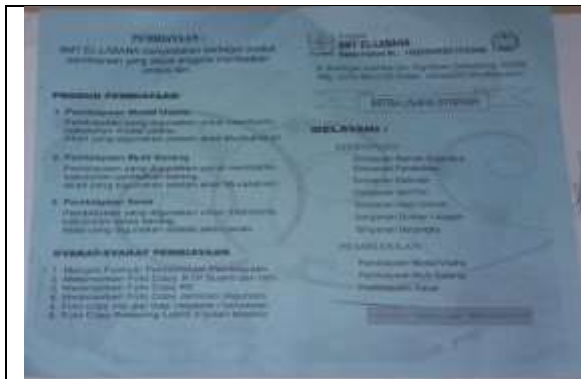
Gambar 16, Foto fasilitas tempat beribadah BMT El-Labana Kota Semarang



Gambar 17, Foto ruang tunggu mitra atau anggota dalam mengantri



Gambar 18, Foto ruang tunggu di luar BMT El-Labana Kota Semarang



Gambar 19, Foto brosur ketentuan umum dan produk simpanan atau tabungan tahun 2018.



Gambar 20, Foto produk pembiayaan BMT El-Labana tahun 2018.

BIODATA PENULIS



Nama : Fahrudin Fais

NIM : 131311090

Tempat/Tanggal Lahir : Demak, 03 juni 1994

Alamat Rumah : Ds. Karangtowo RT 03/01, Kecamatan Karang
Tengah, Kabupaten Demak.

Nomor HP : 085 383 054 808

Email : fahruddinfais@gmail.com

Facebook : lionelfaizt@yahoo.co.id

Riwayat Pendidikan : SDN 1 Karangtowo Demak (2002-2008)
SMPN 1 Karang Tengah Demak (2008-2010)
SMAN 1 Karang Tengah Demak (2011-2013)

Judul Skripsi : PELAYANAN DI BMT EL-LABANA
KECAMATAN NGALIYAN KOTA SEMARANG
TAHUN 2018 DALAM PERSPEKTIF ISLAM